



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la
perspectiva de los trabajadores de la SUNASS - 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Cesar Ronald Espinoza Acuña (ORCID: 0000-0001-6848-8960)

ASESOR:

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del Estado

Lima - Perú

2019

Dedicatoria

Con todo cariño lo dedico esta tesis a una
amiga y compañera F.Q.T

A mis hermanos por brindarme su
tiempo y comprensión.

A mi madre por mostrarme el camino
a la superación.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo y a los docentes de la Escuela de Postgrado, por formar parte del cambio generadora de valor.

A mis compañeros de estudio con quienes tuve gran compañerismo y compartí grandes momentos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: **ESPINOZA ACUÑA, CESAR RONALD** Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA LABORAL Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL SEGÚN LA PERSPECTIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNASS - 2019.

Fecha: 13 de agosto de 2019

Hora: 12.30 pm.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Ancaya Martínez, María del Carmen Emilia

Firma:

SECRETARIO: Dra. Mendoza Retamozo, Noemí

Firma:

VOCAL : Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

REDACCIÓN APA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

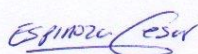
Declaratoria de autenticidad

Yo, Cesar Ronald Espinoza Acuña, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; presento mi trabajo académico titulado: "Sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS - 2019", en 112 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima 12 de agosto de 2019



Cesar Ronald Espinoza Acuña

DNI: 41433095

Índice

Páginas preliminares	Página.
Caratula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de sustentación	iv
Declaratoria de autenticidad	ii
Índice	vi
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. Introducción	1
II. Método	20
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Variables, Operacionalización	21
2.3. Población, Muestra y Muestreo	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.5. Procedimiento	28
2.6. Método de análisis de datos	29
2.7. Aspectos éticos	29
III. Resultados.....	30
IV. Discusión.....	36
V. Conclusiones.....	39
VI. Recomendaciones	41
VII. Referencias.....	42
ANEXOS	49
 Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	 50
Anexo 2. Matriz de Operacionalización.....	54
Anexo 3. Instrumento de Medición	56
Anexo 4. Carta de presentación UCV y solicitud de autorización a la institución.....	61
Anexo 5. Base de Datos de la Prueba Piloto	63
Anexo 6. Base de datos de la muestra	66

Anexo 7. Certificado de Validez del Instrumento	71
Anexo 8. Artículo Científico.....	84
Anexo 9. Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico	96

Índice de Tablas

	Página.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Sistematización de experiencia laboral.....	22
Tabla 2. Operacionalización de la variable Evaluación del personal	23
Tabla 3. Población del estudio.....	23
Tabla 4. Muestra seleccionada para el estudio	24
Tabla 5. Ficha técnica para el instrumento de la sistematización de la experiencia laboral.....	25
Tabla 6. Ficha técnica para el instrumento de la evaluación del personal	26
Tabla 7. Validez del cuestionario sobre sistematización de la experiencia laboral.....	27
Tabla 8. Validez del cuestionario sobre la evaluación del personal	27
Tabla 9. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	28
Tabla 10. Resultados confiabilidad de la variable sistematización de la experiencia laboral.....	28
Tabla 11. Resultados confiabilidad de la variable evaluación del personal	28
Tabla 12. Percepción de los empleados acerca de la Sistematización de Experiencia Laboral.....	30
Tabla 13. Percepción de los empleados acerca de la Evaluación del Personal	31
Tabla 14. Grado de Correlación significativa entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019	32
Tabla 15. Grado de Correlación significativa entre la eficiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019	33
Tabla 16. Grado de Correlación significativa entre la eficacia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019	34
Tabla 17. Grado de Correlación significativa entre la competitividad laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019.....	35

Índice de Figuras

	Página.
Figura 1. Distribución de los niveles Sistematización de Experiencia Laboral	30
Figura 2. Distribución de la Evaluación del Personal	31

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. La investigación será de mucha utilidad porque se plantea la importancia que tiene tanto la experiencia laboral como el desempeño como medios a través de los cuales se alcanzan los objetivos organizacionales. El trabajo de investigación responde al enfoque cuantitativo. El tipo de investigación es descriptivo no experimental. La muestra estuvo constituida por 60 empleados de diferentes áreas de trabajo de la SUNASS durante el primer semestre del año 2019. Se confirmó que los instrumentos de medición aplicados a través del Alfa de Cronbach fueron de excelente confiabilidad, cuyos resultados de la prueba piloto fue de 0.855 para la variable 1 y de 0.761 para a variable 2, indicando que ambos resultados son alta y moderadamente confiables. A través de los resultados, se pudo apreciar que los empleados en la mayoría de los casos no se sienten altamente comprometidos con la organización por considerar que sus funciones no son valoradas como realmente merecen, sus ideas poco tomadas en cuenta y no hay un reconocimiento aceptable por parte de la gerencia en relación a la eficiencia laboral de cada uno de ellos, por lo cual se recomienda, asumir el trabajo en equipo y la cooperación organizacional como pilares fundamentales que le permitan ampliar su campo de relaciones interpersonales dentro de la organización.

Palabras clave: Sistematización, Experiencia laboral, Evaluación del personal, Perspectiva de los trabajadores.

Abstract

The general aim of this research work is to determine the relationship between the systematization of work experience and the evaluation of personnel according to the perspective of SUNASS workers - 2019. The research will be very useful because it raises the importance of both work experience and performance as means through which organizational objectives are achieved. The research work responds to the quantitative approach. The type of research is non-experimental descriptive. The sample consisted of 60 employees from different areas of work of the SUNASS during the first semester of the year 2019. It was confirmed that the measurement instruments applied through the Alfa de Cronbach were of excellent reliability, whose results of the pilot test were of 0.855 for variable 1 and 0.761 for variable 2, indicating that both results are high and moderately reliable. Through the results, it was seen that employees in most cases do not feel highly committed to the organization because they consider that their functions are not valued as they really deserve, their ideas are not taken into account and there is no acceptable recognition on the part of the management in relation to the work efficiency of each one of them, for which it is recommended, to assume the work in team and the organizational cooperation as fundamental pillars that allow him to expand his field of interpersonal relationships within the organization.

Key words: Systematization, Work experience, Staff evaluation, workers Perspective.

I. Introducción

El país, ha experimentado una serie de cambios a través de su historia, los cuales han sido motivados por las necesidades de su población y de quienes asumen el poder económico y político, donde la participación ha cobrado gran importancia. En relación a ello, parte esencial de la participación es la organización, y esta adquiere sentido a partir del hecho de que se orientan por una decisión colectiva. Es por esto, que las organizaciones han comenzado a plantear diferentes formas de participación que se rigen por sus propios estatutos y en otros casos, es el Estado quién se ha encargado de formular Normas y Leyes para su funcionamiento. Cabe destacar que, en la actualidad, las organizaciones públicas están viviendo un panorama muy complejo que le obliga a proponer y desarrollar dinámicas innovadoras orientadas a enfrentar de forma adecuada las exigencias que le impone este nuevo contexto, todo ello, incorporando el proceso de sistematización de experiencias laboral, vista como el proceso a través del cual se interactúa desde el desempeño, la producción de ideas y la práctica laboral

En este sentido, es menester para las organizaciones proponer y desarrollar estrategias innovadoras enfocadas en perfeccionar las condiciones de operatividad, eficiencia, productividad y competitividad en lo que a la gestión pública se refiere incorporando en la misma distintos planes encaminados a la sistematización de experiencias y con ella a la evaluación del desempeño de sus trabajadores, pilar principal de este estudio cuyo propósito se centra en estudiar la efectividad de la sistematización de experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de quienes laboran en la Superintendencia Nacional de Servicio y Saneamiento, en adelante **SUNASS año 2019**. La sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores es un tema que ha generado muchas inquietudes en el ámbito de las organizaciones públicas. Aun cuando se ha mencionado la trascendencia que involucra la colaboración del capital humano en la planificación de los proyectos organizacionales, estrategias y la consecución de los objetivos, pareciera que la realidad dista de los que realmente se pretende al involucrarlos de forma real participativa y coherente en todo lo que concierne a la mejora y cambios en beneficio no sólo de tales organizaciones sino del desarrollo del País.

Durante los últimos años a nivel mundial se viene impulsando la transformación hacia la participación protagónica y participativa dentro de las organizaciones, donde el capital humano participe dinámicamente involucrándose en las preocupaciones, necesidades y valores para tomar decisiones como una forma de lograr la eficacia, eficiencia, competitividad laboral e incrementar de esta forma el desempeño de cada persona que hace vida dentro de dicha organización. En relación a lo antes dicho, se observa que la apropiada participación en el trabajo necesita de comunicación bidireccional que permita intercambiar información generando con ello la interacción con el resto del entorno laboral. Al respecto, Paredes (2017) explica que, las municipalidades en el país están día a día afrontando una serie de situaciones que le limitan alcanzar las metas planificadas así como los objetivos a alcanzar en los que se reflejan la promoción de las actividades improductivas por parte de los involucrados; la cual pudiera deberse a que los empleados no se sienten completamente tomados en cuenta al considerar que no son partícipes en la planificación de propuestas que bien pudieran ser efectivas en los diferentes departamentos en los cuales laboran.

En relación a ello, surge una interrogante ¿Qué perspectiva tienen los trabajadores de la SUNASS en cuanto a la sistematización de experiencia laboral y evaluación del personal?, las respuestas varían desde el pensamiento de cada individuo, pues una persona que no está contenta, que no se siente incluida, tomada en cuenta, cuyas opiniones no son escuchadas, simplemente no puede entregar lo mejor de sí mismo afectándose con ello su desempeño, lo cual repercute directamente en el centro de trabajo. En consecuencia, el tema central de este estudio toma como protagonistas de investigación a un organismo público descentralizado como es la Superintendencia Nacional de Servicio y Saneamiento (en adelante SUNASS), en la cual, conversaciones informales sostenida con algunos de sus empleados permitieron conocer que existe un estado de inconformidad en relación a las políticas que aplica este organismo para la planificación de las estrategias a aplicar en cada una de las áreas de trabajo, por considerar que son ellos quienes conocen la realidad a atender debido a que hacen vida laboral constante en el mismo.

Dentro de la organización mencionada, se vive una situación problemática determinada por conversaciones informales sostenidas con algunos de sus empleados, a

través de ellos se pudo precisar que la selección del personal se realiza de forma subjetiva, sin contemplar de forma objetiva el perfil del puesto ofertado, además de ello, se aprecia baja motivación laboral, poca disposición al cambio por parte de la gerencia al no considerar involucrarlos en la planificación de los objetivos y metas, además de las actitudes no acordes y baja calificación de los empleados motivado a la poca competencia laboral, entre otros, situaciones éstas que son seriamente tanto criticadas como cuestionadas por el capital humano de esta organización. En tal sentido, la realidad situacional se circunscribe en dos contextos, primero en cómo perciben los empleados la sistematización de experiencias desde su desempeño laboral y la segunda en la efectividad de la evaluación del personal la cual se considera un tema de gran relevancia dentro de la actividad administrativa en la organización. En atención a ello, surgen las siguientes preguntas:

¿Qué perspectiva tienen los trabajadores de la SUNASS en cuanto a la sistematización de experiencia laboral y evaluación del personal?; ¿Qué influencia tiene la sistematización de experiencia laboral en la evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores del Superintendencia Nacional de Servicio y Saneamiento (SUNASS) año 2019?, y ¿Qué relación existe entre la sistematización de experiencia laboral y la evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores del Superintendencia Nacional de Servicio y Saneamiento SUNASS año 2019?. En este sentido, el presente estudio se apoya en diferentes trabajos previos de corte nacional como el de Mendoza (2015) en su estudio sobre la Evaluación integral del desempeño del personal administrativo, dirigido a la Universidad César Vallejo, abordó una investigación de carácter propositiva en la cual concluye la presencia de una percepción poco favorable con referencia al conocimiento de las normativas institucionales así como a la adecuación de las directivas del desempeño de personal en función de la normatividad de la ley servir.

Por su parte, Mayorca (2015), se enfocó en las Competencias laborales y la gestión de tesorería, para la Universidad Cesar Vallejo, aplicando un estudio no experimental, correlacional y transaccional, en cuyas conclusiones establece la correlatividad entre las competencias laborales en el manejo de fondos públicos y la gestión de tesorería, encontrando alta relación entre las dimensiones de ambas variables.

Siguiendo la misma temática, Alvarado (2016), realizó un estudio sobre las competencias de los recursos humanos y las buenas prácticas del sistema de gestión administrativa, para la Universidad Cesar Vallejo. En la misma, desarrolló un estudio de tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional donde concluye, en cuanto a las competencias de los recursos humanos, los trabajadores demuestran un adecuado desenvolvimiento de sus funciones. Al respecto, Hidruco y Puche (2016), en su tesis sobre el rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano, de la Universidad Señor de Sipán en Chiclayo Perú, cuyo estudio fue de campo concluyen que el trabajo en equipo y el compromiso son los elementos que perjudican no sólo el desempeño laboral sino el talento humano. En el mismo orden de ideas, Vásquez (2016) trabajó en base al clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos, para la Universidad Privada Juan Mejía Baca Perú, fue de tipo cuantitativo y propositivo concluyendo en la necesidad de formular un plan de perfeccionamiento focalizado en la recompensa a fin de mejorar tanto el clima laboral como la productividad de los trabajadores. Asimismo, Paredes (2017), en su tesis sobre la evaluación de desempeño de personal para la Universidad Cesar Vallejo, planteó un diseño no experimental, aplicando una investigación de campo descriptiva, en la cual concluye que la competencia laboral tiene incidencia positiva en el clima laboral, generando alto rendimiento en los empleados que laboran en la unidad de prestaciones económicas del Seguro Social abordado.

Por su parte Zabaleta (2017), presentó su trabajo sobre; la motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales, en la Universidad César Vallejo la cual fue un diseño no experimental cuyos resultados le permitieron al autor concluir que existe una ausencia significativa entre la motivación y la productividad laboral de los funcionarios policiales del distrito de Nuevo Chimbote. Para Rodríguez (2017), desarrollo el estudio acerca del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, de la Universidad César Vallejo, el cual fue de tipo no experimental correlacional, concluye que existe relación entre las variables analizadas de acuerdo a las informaciones emitidas por los sujetos que hacen vida laboral en la municipalidad mencionada. Finalmente, De Paz (2017) en su estudio sobre la gestión del talento humano y productividad laboral para la Universidad Cesar Vallejo, la cual fue de tipo sustantiva con un nivel descriptivo correlacional, no experimental de

corte transversal, concluye que existe relación significativa entre gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de dicho centro hospitalario durante el año 2017.

En relación a los estudios previos de corte internacional, se cuenta con el aporte de, Peña (2014), en su estudio acerca del Diseño de un modelo de evaluación de desempeño basado por competencias para la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia, sustentada en una investigación de carácter descriptivo, concluye que toda evaluación laboral necesita como base fundamental comportamientos que sean observables y también no observables del capital humano. Dentro del mismo orden, Ochoa (2014) trabajo en base a la motivación y productividad laboral para la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, Guatemala, siendo la misma de carácter descriptivo, donde concluye que la motivación contribuye de manera determinante en la productividad laboral de cada empleado. Petit (2015), en su aporte sobre La turnicidad y satisfacción laboral en trabajadores, para la Universidad del Zulia en Maracaibo, Venezuela, el cual fue de tipo descriptivo transversal y de campo concluyendo en la necesidad de establecer una organización de trabajo del personal que permita una comunicación efectiva entre los puestos jerárquicos a través de estrategias como la retroalimentación sistemática.

Otro aporte significativo fue el estudio de Herrera (2015), quien desarrolló un estudio sobre las competencias laborales, para la Universidad Rafael Landívar de Huehuetenango, Guatemala, siendo la misma fue de tipo descriptiva donde concluye que los ayudantes cuentan con las competencias laborales en los parámetros altos en pro de garantizar el rendimiento de la organización. Por otro lado, Da Luz (2015), llevó a cabo un estudio sobre la experiencia laboral en la Universidad de la República en Montevideo Uruguay, el cual abordó un diseño exploratorio y cuyas conclusiones señala que la inexperiencia laboral es determinante en el desempleo de estos jóvenes de alto nivel educativo, generando un impacto que afecta el bienestar de los mismos. Según, Cárdenas (2015), en su estudio acerca del sistema de evaluación del desempeño profesional docente, para la Universidad Autónoma de Barcelona España, seleccionó como investigación el paradigma interpretativo y explicativo, generando como conclusiones la necesidad de revisar el sistema de evaluación del desempeño docente

chileno a fin de aportar ideas que se enfoquen el mejorar el sistema educativo de dicho país. Del mismo modo, Sun (2015), desarrolló un estudio basado en la motivación y desempeño laboral, para Universidad Rafael Landivar de Quetzaltenango, Guatemala, donde abordó la investigación descriptiva concluyendo que el ejercicio de los trabajadores se evidencia en las tareas realizadas en sus respectivas áreas laborales. Asimismo Vásquez (2016), se enfocó en la productividad y el clima organizacional, para el Instituto Politécnico Nacional de México, el cual fue de tipo documental y en el cual concluye que la realidad de la situación estudiada se encuentra en el liderazgo, debido a que el personal de trabajo consideran que existe indiferencia de parte de los gerentes por optimizar el clima organizacional.

Mientras que, Tello (2016), se enfocó en desarrollar un estudio sobre la productividad laboral, para la Universidad de Chile, siendo éste de carácter exploratorio en el cual concluye que la reducción de productividad del contrato tiene relación con la logística de suministros y materiales, programación y planificación. Cajamarca (2016), en su tesis titulada: El empoderamiento y la productividad laboral, para la Universidad de Ambato, Ecuador, se apoyó en una investigación de tipo exploratoria correlacional cuyos resultados le permitieron confirmar que el empoderamiento es vital para el incremento de la productividad laboral. Finalmente, Medina (2017), desarrollo el estudio sobre la selección del personal y el desempeño laboral para la Universidad Técnica de Ambato Ecuador, desarrollado bajo la modalidad de campo exploratoria y donde concluye que para potenciar los niveles de desempeño laboral en los trabajadores es menester desarrollar un sistema eficiente de selección de personal.

En este sentido, se consideraron las teorías relacionadas al tema y demás soportes teóricos que sustentan este estudio, en cuanto a la variable sistematización de experiencia laboral, se abordó la teoría organizacional, en la cual Negrete (2012), expone, partiendo de la teoría de Lewin, que toda situación es efecto de una proporción entre los impulsos que inducen y las fuerzas condicionales. En otras palabras, lo que explica Lewin en su teoría, es que se deben descongelar, es decir, sustituir esos valores antiguos y cambiarlos por nuevos valores; para ello propone los siguientes pasos: descongelar y tratar el cambio. El primer paso, se refiere a descongelar, es decir: “generar el conocimiento necesario que permita producir el cambio y el equilibrio en

todos los que forman parte laboral de la organización” (p. 3). En consecuencia, esta etapa es necesaria pues a través de su implementación se logra superar la resistencia de las personas hacia el cambio reforzando las fuerzas que lo favorecen, debilitando las que lo dificultan o cambiando las dos formas anteriormente señaladas. El segundo paso, trata del cambio, señala Arenas citado en Souto (ob.cit), que “en esta etapa se consolidan los valores y comportamientos con los cuales se han de identificar los miembros de la organización, así como el desarrollo de un sentido de responsabilidad en relación a las actividades que deben desarrollar dentro de la misma a partir de una estrecha comunicación, mediante la cual se encaminen los objetivos organizacionales” (p. 4). En otras palabras, el cambio permite el desarrollo de nuevos liderazgos dentro de las organizaciones, el crecimiento de un agente de cambio capaz de internalizar nuevos valores, aptitudes y comportamientos conducente a la efectividad de su desempeño. El tercer paso, se denomina congelamiento, de acuerdo con Arenas citado en Souto (2015), “en esta fase se afianza el cambio propuesto en la organización con el cual cada uno de los miembros que hacen vida en la misma se sientan plenamente identificados” (p. 4). Es decir, significa cambiar una regla ya existente por otra norma más innovadora que se enfoque en la transformación del pensamiento, del comportamiento y del desempeño del ser humano.

Sobre el mismo tema, Rueda, Acosta, Cueva e Idrobo (2018), refieren que los elementos inherentes al cambio organizacional tienen que ver directamente con la forma como la gerencia asuma la necesidad de cambio a partir de la realidad interna y externa, apoyándose en su capital humano a fin de generar respuestas y objetivos más realistas y enfocados en la realidad que les circunda. Por su parte, Quiñones, Den Broeck, y Witte (2013), consideran que dentro del cambio organizacional los empleados tienen una participación importante, puesto que son ellos quienes generan las respuestas a la colectividad, además de ser los entes humanos que cumplen con cada una de las actividades y funciones en pro de garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, razón por la cual, no pueden estar exentos de ser partícipes y protagonistas directos de los cambios necesarios a ocurrir dentro de la organización.

Desde el mismo ámbito de desarrollo, este estudio se apoya en la Teoría del apoyo organizacional de Eisenberger citado en Román, Krikorian, Ruíz y Betancur

(2016), el cual tiene como precepto asumir a las personas como los pilares fundamentales a través de los cuales se ponen en práctica y alcanzan los objetivos planificados en la organización; asimismo, concebir a los trabajadores como el capital humano que requiere ser apoyado, recompensado y reconocido en base a las funciones que están desempeñando, estimulando con ello, el desarrollo de nuevas habilidades que beneficien el desempeño laboral. Es importante comprender, que esas acciones generan altos beneficios que repercuten de manera positiva en el desempeño de éstos en pro de garantizar el alcance de las metas y objetivos programados. En consecuencia, esta teoría ubica a las personas como el capital humano que requieren ser motivados, inspirados, reconocidos y apoyados en pro de propiciar un eficiente desempeño laboral.

Por otra parte, Eisenberger citado por Román, Krikorian, Ruíz y Betancur (ob.cit), explica que dicho apoyo “conlleva al compromiso que ha de sumarse entre la organización y sus empleados valorando en ellos su desempeño y capacidad en el desarrollo de las funciones” (p. 5). Se puede apreciar entonces, que existe una variable afectiva, que incide en el desempeño de los trabajadores, quienes mediante un proceso comunicacional eficiente con sus superiores, logran responder positivamente a un trato favorable haciendo del clima organizacional un entorno más armonioso capaz de consolidar por parte de quienes allí laboran un óptimo sentido de pertenencia, y generar expectativa de aumento en el esfuerzo a favor de la empresa, siendo esta objeto de reconocimiento y recompensa. Asimismo, se consideraron los aportes de la Ley nro 30057 Ley del Servicio Civil, la cual se fundamenta en la necesidad formar sujetos aptos y capacitados para las funciones que se les asigna en pro de garantizar con ello el oportuno rendimiento de los servicios públicos. Asimismo, basa sus principios en la eficiencia y eficacia, igualdad de oportunidades, méritos y otros elementos que se encuentran estrechamente ligados a este estudio.

Ahora bien, en cuanto a la variable sistematización de la experiencia laboral, es necesario señalar que la sistematización es ante todo un acto primordial de conocimiento, es decir, la experiencia se ubica en un sistema de abstracción denominado teoría la cual tiene como aspecto necesario la reconstrucción, en el caso de lo social, de los problemas y procesos sociales. La misma, tiene diversas definiciones, muchos autores la han asumido como una forma de intercambiar conocimientos a fin de

optimizar las funciones de los empleados en sus áreas de trabajo, e incluso, para mejorar las proyecciones, metas, políticas y objetivos de las organizaciones. Para Tapella y Rodríguez (2014), consideran que el proceso de sistematización por experiencia produce la “posibilidad de analizar sistemáticamente el proceso y resultados además del impacto generado por iniciativas para desarrollo, extraer lecciones de aprendizajes que mejoren prácticas presentes y futuras, facilitando también el desarrollo del proceso participativo de reflexión sobre la experiencia para fortalecer capacidades de entidades de apoyo y promoción, entre las cuales se encuentran las ONG, los programas y empresas estatales de servicios, las universidades, entre otros; en ayuda para nuevas acciones de desarrollo” (p. 82). Lo expuesto, permite considerar que la sistematización de experiencia es un método útil en todas las áreas laborales, pues, a través de su intercambio, cada persona en base a su conocimiento, puede aportar ideas que contribuyan al desarrollo óptimo de la organización que representa, permitiendo con ello, no sólo el alcance de los objetivos, sino el espíritu competitivo basado en la eficiencia, eficacia y rendimiento empresarial. La sistematización desde las experiencias de las personas, puede ser asumida como una oportunidad de mejorar, consolidar las políticas organizacionales y dar respuesta real a las necesidades que se requieren solventar.

Cabe señalar, que un fundamento de la sistematización de experiencias es la búsqueda de interrelaciones existentes entre la vida en la práctica social y donde se desarrolla, es por ello que, Carvajal (2014) define la sistematización de experiencias como “el proceso que genera el orden de experiencia categorizado y delimitado por una metodología propia de vivencia que permite ampliarse al punto de ser utilizada como referencia para experiencias similares”. Por lo tanto, este proceso pretende comprender e interpretar las experiencias desde sus protagonistas, es decir, desde aquellas personas que hacen vida laboral en las organizaciones a fin de poder conocer sus opiniones en relación a la realidad que requiere ser mejorada, identificar los verdaderos intereses organizacionales y profundizar en las acciones que requieren ser atendidas. En el caso de Carden y Alkin (2012), consideran la sistematización de experiencias como un proceso que se compara a la evaluación, denominándola como “una hoja más al árbol de la evaluación” (p. 84). Estos autores, la asumen como una forma de evaluación participativa por su vinculación con los enfoques evaluativos de los países centrales y

en desarrollo, la cual, hace énfasis en el desarrollo de experiencias desde la misma práctica, con lo cual queda evidenciado, que las personas van evolucionando en sus funciones a medida que la experiencia en las mismas se va fortaleciendo.

Por su parte, Jara (2014), expresa textualmente que la sistematización de experiencias “interpreta con crítica a una o varias experiencias que, por su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: factores involucrados, relación entre sí y por qué fue de ese modo. La Sistematización de Experiencias genera conocimientos significativos para apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas y orientarlas al futuro con perspectiva transformadora” (p. 32). Al mismo tiempo, Ghiso (2014), menciona que “a toda sistematización le antecede una práctica o hacer re-contextualizado, analizado y re-informado del conocimiento adquirido en el proceso”. Por lo que se infiere que la sistematización no significa solo la narración de cierta experiencia, pues involucra el análisis profundo y la interpretación crítica de una o varias experiencias cuya intención final conlleva al mejoramiento de las políticas organizacionales y con ello, del entorno laboral para lograr así un mejor desempeño laboral. Al respecto, Expósito y González (2017), define la sistematización “como un compendio de precedentes empíricos y conceptuales para aclarar el efecto y significado de la praxis en la educación popular”. Refiere al modo de recuperar conocimiento como punto de partida de experiencias concretas para desarrollar generalizaciones sobre circunstancias similares e intencionalidad de comunicar y difundir conocimiento.

Por otra parte, la palabra experiencia proviene del latín *experientia*, que es una habilidad derivados de la observación, participación y vivencia de distintos acontecimientos que ocurren en la vida y que se elabora de manera grupal. En otras palabras, son procesos históricos y sociales dinámicos sujetos a permanente cambio y movimiento. Según Jara (2014), las experiencias son “procesos complejos donde intervienen factores objetivos y subjetivos en interrelación”. Es decir, son sucesos indispensables y exclusivos con riqueza acumulada de conocimientos reales y por lo tanto, son importantes en el desarrollo de indagaciones, porque son relatos relacionados con las propias vivencias de las personas. Esta variable, se relaciona mucho con la teoría de la sistematización, entendiéndola como el conjunto de acciones a través de las cuales

las personas llegan a un consenso, producto del intercambio de ideas, opiniones, inclusión en los planes y objetivos organizacionales. Por este sentido inclusivo, también guarda estrecha relación con la Ley nro 30057 Ley del Servicio Civil, en su artículo 16 cuando refiere dentro de los tipos de capacitación la formación laboral, la cual se plantea a través de cursos, talleres, diplomados, seminarios y cualquiera otra actividad que conduzca al enriquecimiento de los conocimientos en pro de garantizar no sólo la estabilidad del trabajador, sino las respuestas efectivas a la sociedad.

De igual forma, esta variable se relaciona con la teoría del desarrollo organizacional, viendo la sistematización como el proceso de interacción de conocimientos, entra en juego la teoría citada, para la cual Chiavenato (2012), refiere que dentro de las organizaciones los seres humanos deben cooperar en conjunto para lograr objetivos que individualmente no se podría lograr pues las organizaciones son un cúmulo de acciones sincronizadas, estructurado por varias personas con capacidad de apoyo para su crecimiento dentro de la organización. En este sentido, es evidente que la sistematización de experiencia laboral guarda estrecha relación con la teoría del desarrollo organizacional, por cuanto, ambas buscan como fin el desarrollo pleno del ser humano como principal capital que conlleva al crecimiento de las organizaciones. Así mismo se relaciona con la Constitución Política del Perú, la cual reseña en su Capítulo IV sobre la Función Pública donde se regula el ingreso a la administración pública pero además, refleja los deberes, derechos y responsabilidades de los servidores públicos.

De acuerdo a los aportes de Jara (2014), la sistematización de experiencias, como el proceso a través del cual las personas producen conocimientos críticos a partir de la práctica laboral (p. 59). En cuanto a las dimensiones de la variable 1, Jara (ob.cit), considera que la misma posee las siguientes dimensiones: eficiencia laboral, eficacia laboral, competitividad laboral (p. 59). Dimensión 1: eficiencia laboral, Jara (2014) establece que es la disposición que posee el individuo para dar respuesta a una situación, ingeniar la forma de solucionar problemas de manera efectiva y evidenciar capacidad de desempeño en la organización a través de las funciones y tareas desarrolladas (p. 59). Chiavenato (2016), afirmó que: está enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera que pueda existir para desarrollar las funciones asignadas, con la finalidad de que todos los recursos sean utilizados de la mejor forma posible,

concentrándose en las operaciones y poniendo la atención en los recursos disponibles” (p. 3). Es importante señalar los aportes de Rojas, Jaimes y Valencia (2017), en relación a la eficiencia laboral; quienes coinciden en que la misma va a depender del grado de compromiso existente con las metas y objetivo organizacionales. Se pudiera argumentar entonces, que, para lograr una alta eficiencia, debe existir compromiso, entrega, dedicación y visión por parte de quienes ejecutan cada uno de los objetivos o planteamientos en pro del crecimiento organizacional.

Por su parte, Sánchez y García (2017), plantean que “para que una empresa contribuya con la eficiencia a sus obligaciones con los empleados [...] sus directivos deben generar una relación entre la organización y sus trabajadores que satisfaga sus necesidades” (p. 161). En tal sentido, la relación entre la gerencia y los trabajadores es un aspecto que no se puede obviar, debido a que ello permitirá entre ambas partes el grado de satisfacción esperado, por su parte, la gerencia cumple con ofrecer un ambiente laboral óptimo y por la otra, el empleado asume el compromiso esperado a través de la iniciativa que demuestre en la toma de decisiones para dar respuesta a los planteamientos que permitan desarrollar la organización. En consecuencia, la eficiencia es hacer correctamente las cosas con énfasis en los métodos. Significa hacer las cosas bien de acuerdo con el método preestablecido, cumpliendo con totalmente con los estándares establecidos. Se estima que la eficiencia está vinculada en la productividad asociada ésta al uso de los recursos, poniendo más énfasis adentro de la organización a fin de buscar a toda costa ser más eficiente en pro de garantizar la efectividad, eficiencia y competitividad laboral deseada.

Dimensión 2: eficacia laboral, Jara (2014), explica que consiste en mediante ella se mide el nivel de responsabilidad de las personas con su entorno laboral, con los objetivos organizacionales y, permiten, mediante la interacción de ideas, elaborar nuevos esquemas de desarrollo empresarial (61). Chiavenato (2016), afirmó que la eficacia laboral no es otra cosa que la relación con todos aquellos elementos organizacionales basados en los recursos utilizados y estimados aprovechándose de los mismos para obtener los resultados esperados. Mokate (1999), por ejemplo, ya establecía diagnósticos acerca de la eficacia laboral, esta atora, señalaba que la eficacia implicaba el grado en que las organizaciones lograban alcanzar los objetivos propuestos;

llevando esta idea a la eficacia laboral, sería entonces, el nivel de compromiso que hace a una persona proponerse en generar resultados para alcanzar las metas organizacionales. En consecuencia, la autora destaca que “una buena organización cumple la misión de su existencia” (p. 2).

Asimismo, Scriven citado en Mokate (ob.cit), señala que: “la eficacia se define según el grado de cumplimiento de unos objetivos predefinidos y que refiera al logro de algún resultado” (p. 4). Se evidencia en consecuencia, que la eficacia se corresponde con el nivel de compromiso que tengan los profesionales en el diseño de programas, proyectos, planes, objetivos y metas de la organización donde laboran. Lo expuesto denota como la eficacia laboral tiene que ver con el compromiso de empleados con objetivos organizacionales y el compromiso que les permita desempeñarse con alto rendimiento laboral. Para Chiavenato (2016), indica la medida de alcance de resultados consiste en la capacidad de lograr objetivos. Por lo tanto, es la capacidad que las empresas tienen para satisfacer las prioridades del ámbito organizacional. Es por ello que la eficiencia debe ser considerada formal que sirven para valorar de forma global el rendimiento del desempeño humano.

Dimensión 3: competitividad laboral, de acuerdo con Jara (2014), consiste en demostrar un alto rendimiento, a partir de la optimización propuesta por el clima laboral, el cual se genera como consecuencia del reconocimiento dado a los individuos dentro de la organización por las tareas ejercidas (68). Chiavenato (2016), afirma que “depende de lo que las personas consideren conocer y las destrezas que las mismas desarrollen para brindar un mejor desempeño” (p.202). Ojeda y Hernández (2012), consideran que las competencias laborales, al estar asociadas a “las capacidades, conductas, habilidades, atributos y características del individuo para trabajar de forma eficiente [...] son indicadores indispensables en el desarrollo en la organización” (p. 173). Tales competencias, son las que permitirán a los empleados ascender dentro de la organización, todo ello, de acuerdo al nivel de desempeño que éstos evidencien. La Organización Internacional para el Trabajo (2010), citado en Ojeda y Hernández (ob.cit), establece que la competencia laboral tiene que ver “con la capacidad que posea una persona para desarrollar de forma exitosa su actividad dentro de la organización donde labora” (p. 175). Y tales competencias no son otra cosa que todas aquellas

características visibles como la forma de ejecutar las tareas, aporte de ideas, capacidad de respuesta, que posee el sujeto para hacer efectivo su desempeño.

Al respecto, Paredes e Inciarte (2013), consideran que el enfoque por competencias “implica la ruptura con prácticas, formas de ser, pensar y sentir desde la racionalidad” (p. 127). En consecuencia, para lograr una alta competencia laboral, la persona debe estar en constante crecimiento desde el conocimiento intelectual, profesional, preparación técnica e identificación plena con los objetivos y metas que persigue la organización donde labora. Finalmente, Gallegos, Robles, Ahumada y Arieta (2017), dejan claro que las competencias laborales generan un impacto en el desarrollo y crecimiento organizacional, pues éstas surgen por la necesidad existente de adaptar la formación que tienen los sujetos en el entorno laboral hacia el mercado competitivo. Lo anterior, refleja que la competencia laboral varía de acuerdo al conocimiento, habilidades, destrezas y dedicación que genere la persona en su entorno laboral, así como depende del conocimiento que los mismos posean o deseen desarrollar a fin de dar respuesta efectiva a las exigencias solicitadas.

En lo referente a la variable evaluación del personal, Slocum y Helltiegel (2011, p.88), consideran que es la forma en que trabajadores tenga una cultura de trabajo, el funcionariado aprende la cultura organizacional por medio de la socialización, proceso que lleva a entender los valores, normas y costumbres esenciales para adaptarse a la organización. Otra forma en que aprenden la cultura es por enseñanzas de líderes que son vía de redimensión cultural; “...los miembros de la organización aprenden cultura al observar cosas a los que los líderes prestan atención, miden y controlan”. Para Pachano y Gutiérrez (2014), la evaluación de personal es un proceso de relevancia y significancia puesto que, de sus resultados, se puede conocer el nivel de desempeño del personal, así como el grado de compromiso e índice de desempeño (p. 23). De igual forma, consideran que el proceso evaluativo involucra no sólo a la gerencia que evalúa sino al mismo empleado, como ente protagonista del cambio organizacional, por ser el capital humano calificado para, a través de su rendimiento, permita alcanzar las metas planificadas.

Esta variable, al igual que la anterior, guarda relación con la Ley nro 30057 Ley del Servicio Civil, cuando reseña en su artículo 2, la clasificación de los servidores civiles, entre los cuales menciona al funcionario público, al director público, al servidor civil de carrera y al de actividades complementarias. Se relaciona con el sistema administrativo de recursos humanos que “desarrolla y ejecuta la política de Estado para el servicio civil a través de normas, principios, métodos, recursos, entre otros, enfocados en la gestión de recursos humanos”. Se relaciona de igual forma con la Ley Nro 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, la cual refiere en su artículo 3, que “establece el régimen jurídico aplicable para que la Administración Pública proteja el interés general, garantizando derechos e intereses de administrados sujetos al ordenamiento constitucional y jurídico en general” (p. 4). Es importante señalar que, para la organización, la evaluación del desempeño es un mecanismo que permite fortalecer la motivación en los trabajadores a fin de encaminarlos hacia un mejor desempeño tomando en consideración su perfil, aspiraciones, sentido de pertenencia, motivación y las necesidades que éstos refieren para desarrollarse dentro de la organización, entre otros; de allí su importancia en el entorno organizacional.

Por ello, la teoría de las necesidades de Maslow, la cual establece la jerarquía de necesidades que influyen en el ser humano, entre las cuales menciona: las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y autorrealización. En cuanto a las necesidades fisiológicas, el ser humano es por naturaleza un sujeto que requiere cumplir con las fases biológicas naturales como el sueño, la alimentación, entre otros. Las necesidades de seguridad, conlleva a las personas a sentirse protegidas y a proteger a los suyos, mientras que la necesidad social involucra la interacción con otros, sentir amistad, afecto, calor humano. La necesidad de autoestima, se orienta a cómo se ve y se evalúa a sí misma la persona, así como el nivel de autoconfianza, la necesidad de reconocimiento y aprobación por parte de quienes le rodean. Por último, se encuentra la necesidad de autorrealización, donde el sujeto busca no solo superarse, sino realizar todas las competencias posibles a fin de lograr el reconocimiento y valoración en su entorno laboral. Otra teoría que guarda relación con esta variable, es la de teoría de las expectativas de Lawler, quien explica en la misma, consiste en ver el diseño como la consecuencia de un trabajo que permite retribuir las exigencias de las personas. Para

este teórico, el dinero es un fin motivacional que representa la recompensa por el desempeño de una persona dentro de la organización.

Dentro de las dimensiones abordadas en esta variable, Pachano y Gutiérrez (ob.cit), mencionan las siguientes: productividad laboral, clima laboral, y compensación laboral (p. 24). Dimensión 1: Productividad laboral, Pachano y Gutiérrez (2014), la catalogan como el desempeño que un trabajador desarrolla en un período de tiempo determinado, el cual debe ser altamente competitivo y rendidor (p. 24). La productividad laboral para Chiavenato (2016), es una medida de desempeño que comprende la eficiencia y la eficacia. Para la eficiencia hace énfasis en los medios y los procesos, mientras que para la eficacia lo más importante son los fines y los resultados. Amorós (2014) expresó que es el “campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructura organizativa tienen sobre el comportamiento de organizaciones, par mejorar la eficacia de la empresa” (p. 7). Esto indica que la alta productividad genera beneficios para la empresa en un campo de acción interno y externo, por ello la organización tiene el reto de utilizar herramientas de gestión para elevar el nivel de productividad y alcanzar beneficios ofrecidos por el entorno laboral.

Según Lawler y Porter (1997) citados en Sánchez y García (2017), dentro de la productividad laboral interviene el grado de satisfacción que tenga el sujeto con las funciones que realiza; en consecuencia, si el trabajador no asume responsabilidad, compromiso y entrega en el trabajo, es poco lo que se pueda lograr en su rendimiento. De igual forma, estos autores sostienen que “la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, nivel de ausentismo o su rotación dependen de un alto nivel de satisfacción laboral” (p. 162). Además de ello, consideran que dicha productividad tiende a ser consecuencia de las recompensas que le otorga la organización donde laboran. Al respecto de lo señalado, se observa que la productividad laboral es una consecuencia derivada tanto del compromiso que tenga el trabajador con los objetivos organizacionales, así como el nivel de recompensas y reconocimientos que la misma le otorga, traduciéndose finalmente como el complemento para el éxito de la institución que representa.

Dimensión 2: Clima laboral, Pachano y Gutiérrez (2014), consideran que no es otra cosa que el ambiente presente dentro de la organización, el cual debe cumplir con una serie de elementos entre los cuales se cuentan las relaciones interpersonales, el trabajo cooperativo y corporativo, los niveles de comunicación y el grado de participación en la planificación de propuestas entre otros (p. 27). Para Robbins y Judge (2012), es el medio que los empleados distinguen de las características de la empresa. De acuerdo al medio interno de la organización es como se define si las conductas de los empleados son adecuados o no para la conveniencia de la empresa. Glisson (2007), refiere en relación al clima laboral que “está sujeta a variables muy diversas y en su conjunto forman las condiciones de trabajo relacionado con la seguridad que la misma le otorgue al trabajador” (p. 737). Para este autor, la importancia del clima laboral es de tal magnitud, que la misma repercute en el desempeño de quienes conforman la organización. De allí, se manifiestan las condiciones de trabajo, la responsabilidad de los trabajadores y la jerarquización de los puestos de trabajo.

Para Borda (2016) el clima laboral “obedece al conjunto de valores, oportunidades, actitudes y motivación que se le da a todos los que hacen vida en la organización desde un entorno de armonía y oportunidades” (p. 52). En tal sentido, el clima laboral juega un papel fundamental en el proceso de evaluación laboral, por ser uno de los indicadores conducentes a la obtención de respuestas claras por parte de los implicados, cuyas sugerencias deben ser consideradas en pro de garantizar mejores espacios laborales. Cabe destacar que, la calidad del clima laboral, influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y en la productividad empresarial, permite un gran éxito en la empresa, y es responsabilidad de la alta gerencia adecuarlo para el desarrollo de la misma y así crear un ambiente de trabajo armonioso, acorde, que brinde una buena estabilidad a todo el personal que allí labora. Se afirma en el respaldo que este ejerce sobre el, la actitud de los empleados, siendo esencial su valoración para el diseñar instrumentos de gestión de Recursos Humanos.

Dimensión 3: Competitividad laboral, Pachano y Gutiérrez (2014), considera que es el cúmulo de conocimientos, preparación, profesionalismo presente en las personas, lo cual puede determinar su nivel de rendimiento, desempeño y crecimiento dentro de las organizaciones (p. 32). Chiavenato (2002) citado por Armijos (2014)

expresa que la misma, es el “proceso para que gerencias organizacionales motiven a trabajadores para que tengan un alto rendimiento, compromiso y trabajo destacado para ser recompensados, mejor remunerados y obtendrán mejores beneficios” (p. 14); Por ello, es importante remunerar adecuadamente a cada trabajador por la labor que ha desempeñado en su puesto de trabajo, así estará motivando y sentirá que es indispensable en la organización. Santos, Rodríguez y Paz (2007) citado en Abrajan, Contreras y Montoya (2009), refieren textualmente que: “el capital humano comprende todas las capacidades individuales, conocimientos, destrezas y experiencias de los empleados y directivos de la empresa, así como de la organización laboral como un todo incluyendo sus valores “(p. 106). En efecto, tales valores organizacionales son uno de los complementos que inciden en la compensación laboral, la cual va acompañada de la motivación y el reconocimiento del cual el trabajador se sienta merecedor. En este mismo orden de ideas, Jiménez y Hernández (2017), plantean que la compensación laboral tiene relación directa con los mecanismos de generación de sueldos, salarios y prestaciones dadas por las empresas a sus empleados y que inciden directamente en nivel de desempeño y compromiso del mismo. Es decir que, la compensación laboral permitirá a los sujetos que laboran en una organización, cumplir con mayor compromiso y efectividad sus tareas, pues, a mejor compensación mayor desempeño.

Para realizara la actual investigacion se ha propuesto los siguientes problemas:
Problema General: ¿Qué relación existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019? **Problemas Específicos:** **Problema específico 1,** ¿Qué relación existe entre la Eficiencia laboral y la evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019? **Problema específico 2,** ¿Qué relación existe entre la Eficacia laboral y la evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019? **problema específico 3,** ¿Qué relación existe entre la Competitividad laboral y la evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019?

Como base de la justificación, este estudio posee una relevancia en cuatro áreas elementales, en lo práctico, motivado a que provee de los elementos más actualizados que permitan incrementar el rendimiento laboral desde el proceso de la sistematización

de experiencias, involucrando dentro de la organización todos los aspectos necesarios que permitan el desarrollo de la misma, además de ello, sus resultados servirá a los funcionarios como instrumento para la toma de decisiones y por ende mejorar la gestión que desempeñan. En lo social, por cuanto, a través de la evolución del pensamiento empresarial, institucional y organizacional, la gerencia apoyada en los aportes significativos dados por el potencial humano que laboral en la misma, permitirá brindarles a las comunidades un servicio más efectivo, eficiente y con pertinencia a la realidad que viven. En lo teórico, por cuanto se sustenta en recursos documentales a través de los cuales se plantea la importancia que tiene tanto la experiencia laboral como el desempeño como medios a través de los cuales se alcanzan los objetivos organizacionales; por último, se justifica en lo metodológico, por ser una fuente de revisión para otros investigadores que requieran ampliar los aportes aquí dados, y por ende, apoyarse en las teorías e ideas suministradas, sirviendo de referencia a otras investigaciones relacionadas al tema en estudio.

El mismo, plantea como **Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019; y como objetivos específicos, **objetivo específico 1:** Determinar la relación que existe entre la Eficiencia laboral y la evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019, **objetivo específico 2:** Determinar la relación que existe entre la Eficacia laboral y la evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019 y **objetivo específico 3:** Determinar la relación que existe entre la Competitividad laboral y la evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019.

En la presente investigación se considero como **hipótesis general:** Existe relación significativa entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. Mientras que en las Hipótesis específicas, se mencionan las siguientes: **Hipótesis específico 1:** Existe relación significativa entre la Eficiencia laboral y la evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019; **hipótesis específica 2:** Existe relación significativa entre la Eficacia laboral y la evaluación del personal según la

perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019, e **hipótesis específica 3**: Existe relación significativa entre la Competitividad laboral y la evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En concordancia con Hurtado (2015) se define como tipo de investigación básica, por cuanto se lleva a cabo con el fin de incrementar el conocimiento a partir de la realidad seleccionada para el estudio.

Es además, apoyado en Hernández, Fernández y Baptista (2015), descriptivo por cuanto su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado; y correlacional, dado que establecen relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender relaciones causales.

Diseño de Investigación

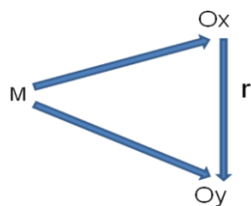
De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista, (2015) se corresponde a un diseño no experimental transversal, debido a que se centra en evaluar una situación o fenómeno a fin de determinar cuál es la relación entre el conjunto de variables.

Método

El método seleccionado fue el hipotético deductivo, pues se somete a hipótesis, se busca comprobarlas, deduciendo conclusiones (Behar, 2018, p.41).

Enfoque Cuantitativo: Usa datos para probar hipótesis, con medición numérica y el análisis estadístico para probar teorías. (Hernández, 2014, p. 4)

El esquema que corresponde al estudio es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra de estudio

01. Medición a la variable Experiencia Laboral

02. Medición a la variable Evaluación del personal

r. Relación entre ambas variables

2.2. Variables, Operacionalización

Para la actual investigación, se procedió a desarrollar la definición conceptual de las dos variables del estudio a saber:

Concepto de la variable 1: **sistematización de la experiencia laboral** En cuanto a la operatividad de las variables, los autores principales considerados para la variable 1 sistematización de la experiencia laboral se tomó como referente principal a Jara (2014) quien busca que las personas se acerquen a su práctica con actitud más crítica, autocrítica, reflexiva, para aprender de lo sucedido en la experiencia (p. 65). Concepto de la variable 2: **La evaluación del personal** se consideró como autor principal a Slocum y Helltiegel (2011). Evaluación del personal, Slocum y Helltiegel (2011) fortalece la motivación de trabajadores para dirigirlos a una mejor comprensión de principios, objetivos y metas organizacionales (p. 88).

Operacionalización de la variable

La Operacionalización de las variables se vincula directamente a la técnica de la encuesta utilizada para la recolección de la información, la cual debe ser compatible con los objetivos de la investigación, a la vez que responde al enfoque cuantitativo, y al tipo de estudio seleccionado, tal como afirma Arias (2016) afirma que la definición operacional “es el conjunto prácticas, acciones y procedimientos enfocados en evaluar los datos de una variable” (p. 24).

Definición Operacional de la variable sistematización de la experiencia laboral

Es un proceso mediante el cual las personas aprenden a identificar, reflexionar y comprender los aspectos básicos que rigen sus funciones laborales, para esta variable se diseñó un cuestionario conformado con 24 ítems donde se evalúan las dimensiones eficiencia laboral con dos indicadores y 04 ítems, eficacia laboral con 6 indicadores y 12 ítems y competitividad laboral con 04 variables y 08 ítems.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Sistematización de experiencia laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos	Intervalos
Eficiencia laboral	Iniciativa	1,2,3,4		Excelente	15 – 20
	Entorno laboral			Buena	9 – 14
Eficacia laboral	Relación entre los esfuerzos y los resultados	5,6,7,8,9,10,11,12,13,14, 15,16	Ordinal	Regular	4 – 8
	Consecución de metas		Escala de Likert	Excelente	44 – 60
	Identificación con los objetivos		Nunca (1)	Buena	28 – 43
	Identificación con las metas		Casi nunca (2)	Regular	12 – 27
	Cumplimiento de objetivos		A veces (3)		
Competitividad laboral	Capacidad para alcanzar las metas	17,18,19,20,21,22,23, 24	Casi siempre (4)		
			Siempre (5).		
	Entorno laboral			Excelente	29 – 40
	Recompensa			Buena	19 – 28
	Relaciones con los colegas			Regular	8 – 18
	Evaluación de desempeño			Excelente	88 – 120
				Buena	56 – 87
	TOTAL GENERAL VARIABLE:			Regular	24 – 55

Fuente: Adaptado de Jara (2014).

Definición operacional de la variable La evaluación del personal

Es un mecanismo a través del cual las organizaciones miden el rendimiento laboral de los empleados y así conocer la opinión que éstos tienen sobre ello. Para efectos de evaluar esta variable, se diseñó un cuestionario conformado por 20 ítems, a partir de tres dimensiones donde la dimensión productividad laboral cuenta con 05 indicadores y 10 ítems, clima laboral con 04 indicadores y 06 ítems y la dimensión compensación laboral con 02 indicadores y 04 ítems.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Evaluación del personal.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos	Intervalos
Productividad laboral	Trabajo en equipo Tareas definidas Comunicación Clima laboral Capacitación	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Ordinal	Excelente	36 – 50
			Escala de Likert	Buena	24 – 35
				Regular	10 – 23
				Excelente	
Clima laboral	Puestos laborales Condiciones laborales Responsabilidad	11,12,13,14,15,16	Nunca (1)	Buena	22 – 30
			Casi nunca (2)	Regular	14 – 21
			A veces (3)		6 – 13
			Casi siempre (4)		
Compensación laboral	Motivación Reconocimiento	17,18,19,20	Siempre (5).	Excelente	15 – 20
				Buena	9 – 14
				Regular	4 – 8
TOTAL GENERAL VARIABLE:				Excelente	73 – 100
				Buena	47 – 72
				Regular	20 – 46

Fuente: Adaptado de Pachano y Gutiérrez (2014).

2.3. Población, Muestra y Muestreo

Población

En concordancia con Hurtado (2015) se considera como población “conjunto de elementos con características parecidas para obtener alguna información”, en este estudio, la población está compuesta por el personal total dependiente del SUNASS que de acuerdo a la Memoria Anual 2017 de dicho organismo está estructurado de forma:

Tabla 3.

Población del estudio.

Área	Nro
Consejo Directivo	05
Equipo Gerencial	08
Gerencia de Administración y Finanzas	20
Gerencia de Asesoría Jurídica	11
Gerencia de Políticas y Normas	13
Gerencia de Regulación tarifaria	32
Gerencia de usuarios	23
Gerencia de Supervisión y Fiscalización	21
Órgano de Control Interno	03
Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos	31
Total	167

Fuente: Memoria Anual SUNASS (2017).

Muestra

En relación a la muestra, Hurtado (2015), señala que “es una parte de la población que se ocupa para realizar el estudio y la cual debe ser representativa”. La muestra está compuesta por un total de 60 trabajadores dependientes de la Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia de Usuarios. Los mismos fueron organizados de la siguiente forma:

Tabla 4.

Muestra seleccionada del estudio.

Área	Nro
Gerencia de Administración y Finanzas: área de gestión contable y financiera área de gestión administrativa	10
Gerencia de Asesoría Jurídica	06
Gerencia de Políticas y Normas	07
Gerencia de Regulación tarifaria	16
Gerencia de usuarios	11
Gerencia de Supervisión y Fiscalización	10
Total	60

Fuente: Memoria Anual SUNASS (2017).

Muestreo

Para efectos de seleccionar a los sesenta (60) empleados dependientes del organismo objeto de estudio, se procedió al desarrollo de un **muestreo no probabilístico intencional o por conveniencia** del cual Méndez (2015) explica “la selección de los elementos se deja a los investigadores y a quienes aplican el cuestionario, quienes seleccionan los elementos según su conveniencia” (p. 284).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En relación a la **técnica** se tomó en consideración la encuesta apoyada en un **cuestionario**, la cual de acuerdo con Hueso y Cascant (2015), es un conglomerado de interrogantes que conducen a la obtención de los datos esperados por parte de la muestra. Se seleccionaron las preguntas de escala de Likert considerando que las mismas serán de cinco opciones de respuestas a saber: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. En el presente estudio se hizo uso de la **técnica de la encuesta** y el **instrumento** que se empleó fue el **cuestionario** de dicha encuesta. Para sus efectos, se consideró el diseño de dos cuestionarios que corresponden a la medición de cada una de las variables.

Tabla 5.

Ficha tecnica para el instrumento de la sistematización de la experiencia laboral

Datos generales	
Título:	Cuestionario sobre la sistematización de la experiencia laboral
Autor:	Cesar Ronald Espinoza Acuña
Procedencia:	Lima – Perú, 2019
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación que existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones sobre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal.

Instrumento 1. Sistematización de experiencia Laboral: es el instrumento que mide las percepciones de los trabajadores respecto a la forma como perciben la experiencia laboral y las dimensiones e indicadores que las componen.

Tabla 6.

Ficha técnica para el instrumento de la evaluación del personal

Datos generales:	
Título:	Cuestionario sobre la evaluación del personal
Autor:	Cesar Ronald Espinoza Acuña
Procedencia:	Lima – Perú, 2019
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación que existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores.
Estructura:	La escala consta de 20 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, enfocadas en la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal.

Instrumento 2. Evaluación del Personal: es el instrumento que mide las percepciones de los trabajadores respecto a la forma como aprecian la productividad laboral o del personal desde sus indicadores.

De acuerdo con Hueso y Cascant (2015), la estadística descriptiva procura apoyar los resultados obtenidos por medio de la información recolectada a partir del instrumento aplicado. En este sentido, el proceso de análisis de datos se aboca a la respuesta de los sujetos en investigación respecto a la percepción entre la efectividad de la sistematización de experiencia laboral y evaluación del personal, dado que los procedimientos fueron en base a números de datos y fórmulas matemáticas.

Validez

En relación a la validez, se empleará la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), a través de 3 profesionales expertos en el área de administración y gestión con el grado académico de magister y doctores. En donde se ha tenido en cuenta tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos

Tabla 7.

Validez del cuestionario sobre sistematización de la experiencia laboral

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable

Fuente: Certificado de validez sobre la sistematización de la experiencia laboral

Tabla 8.

Validez del cuestionario sobre la evaluación del personal

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable

Fuente: Certificado de validez sobre la evaluación del personal

Confiabilidad

La confiabilidad, la cual se basa en el supuesto que, si todos los ítems del instrumento miden el mismo evento, podría asumirse que cada ítem constituye una prueba paralela, considerando el instrumento confiable si los resultados de ítems son similares. Dado que se trata de una variable cuantitativa cuyos datos reflejados en una escala Likert se

amerita realizar las siguientes pruebas.
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Donde K es el nro de ítems del instrumento. S_i^2 es la varianza de cada ítem y S_t^2 es la varianza del instrumento. En consideración a Ruíz (2007), quien plantea los siguientes rangos de confiabilidad:

Tabla 9.

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

La tabla 9 refleja los parámetros de cada uno de los rangos presentes en la prueba Alfa de Cronbach según las variables estudiadas y sus respectivas dimensiones.

Tabla 10.

Resultados confiabilidad de la variable sistematización de la experiencia laboral.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos (Ítems)
,855	24

Resultados instrumento 1. Calculado SPSS 25.

En la tabla 10 se aprecia el resultado obtenido, de la aplicación del instrumento para la variable 1, la cual fue de 0.855 lo cual indica que fue altamente confiable.

Tabla 11.

Resultados confiabilidad de la variable evaluación del personal.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos (Ítems)
,761	20

Resultados instrumento 2. Calculado SPSS 25.

En la tabla 11 en relación a la variable 2, los resultados reflejan un rango 0.761, indicando que el resultado es moderadamente confiable.

2.5. Procedimiento

Se realizó a través de la Prueba Alfa de Cronbach. Para este caso, se tomó en consideración una prueba piloto conformada por 30 trabajadores ajenos a la muestra, pero con características similares a ella. La confiabilidad de los instrumentos fue

establecida partiendo de una muestra piloto, a través de ella se obtuvieron los diferentes rangos que permitieron determinar la confiabilidad de las variables presentes en las tablas 10 y 11.

Luego de verificada la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se aplicó el instrumento diseñado a la muestra de 60 trabajadores del SUNASS, los cuales emitieron sus respuestas en un lapso promedio de 20 minutos, para luego, analizar los datos obtenidos a través del programa estadístico SPSS versión 25.0 en español cuyos resultados se encuentran reflejados en la descripción de los resultados, con su correspondiente interpretación de acuerdo a las variables del estudio.

2.6. Método de análisis de datos

Para efectos de la contratación de la hipótesis general, e hipótesis específicas se procedió a la aplicación de la prueba estadística de Spearman mediante la cual se establecieron las relaciones o no entre cada variable. En cuanto al método usado se consideró el hipotético deductivo, del cual Bernal (2006), afirma que “se basa en probar o negar la relación entre las hipótesis, suponiendo de ellas las conclusiones que deben cotejarse con los hechos” (p.56).

Como el enfoque es cuantitativo se elaboró la base de datos para ambas variables con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo; para ello, los porcentajes se reflejarán en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias.

Asimismo, se aplicará el procedimiento de **estadística descriptiva** a través de la cual se reflejarán los cuadros y gráficos agrupados según las dimensiones, detallando de forma descriptiva los resultados obtenidos. Seguidamente, se realizará el **análisis inferencial** a partir de los resultados de las pruebas de hipótesis respetando su nivel de significación. (Ver resultados).

2.7. Aspectos éticos

Durante la investigación se tendrá en cuenta los siguientes aspectos éticos: el consentimiento informado de los participantes, el respeto a la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados por la institución y la identidad de los individuos que participarán en el estudio; además, se contará con la autorización de los funcionarios del SUNASS para llevar a cabo dicha investigación.

III. Resultados

Para lograr los objetivos propuestos en esta investigación, se procedió a la aplicación de un cuestionario a los 60 empleados seleccionados como muestra y quienes laboran en los diferentes departamentos de la SUNASS, con la intención de poder determinar la relación que existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. En este sentido, los resultados fueron los siguientes:

Descripción de resultados

En relación al análisis descriptivo de las variables de estudio Sistematización de la Experiencia Laboral, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 12.

Percepción de los empleados acerca de la Sistematización de Experiencia Laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	17	28.3	28.3	28.3
	Buena	22	36.7	36.7	65.0
	Regular	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la SUNASS, 2019. Resultados SPSS 25.

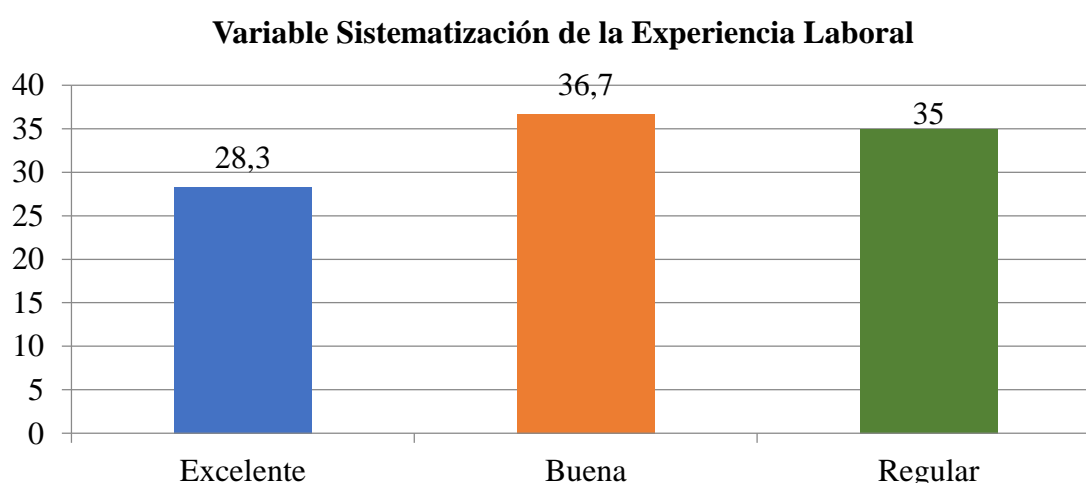


Figura 1. *Distribución de los niveles Sistematización de Experiencia Laboral.*

Fuente: Resultados SPSS 25.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 12 figura 1, se observa que desde la percepción de los empleados consultados, en un 36.7% perciben la sistematización de la experiencia laboral en un nivel bueno y 35% en un nivel regular, ante un 28.3% que lo percibe excelente. Es evidente que, para estos sujetos, existe relevancia entre la eficiencia, eficacia y competitividad laboral como resultados de la sistematización de experiencia laboral.

Tabla 13.

Percepción de los empleados acerca de la Evaluación del Personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	13	21.7	21.7	21.7
	Buena	25	41.7	41.7	63.4
	Regular	22	36.6	36.6	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la SUNASS, 2019. Resultados SPSS 25.

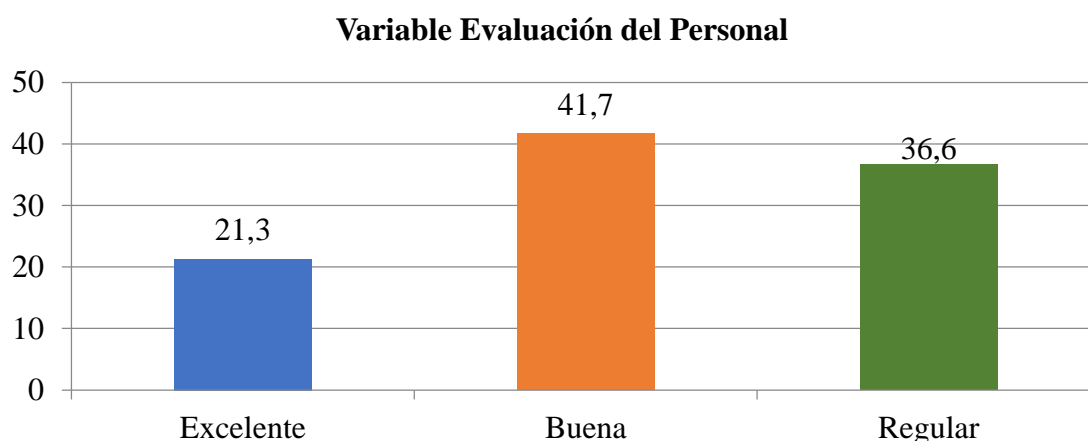


Figura 2. *Distribución de la Evaluación del Personal.*

Fuente: Resultados SPSS 25.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 13 figura 2, se observa que para el 41.7% de los empleados consultados del SUNASS 2019, se identifican con un nivel bueno en cuanto a la evaluación del personal, ante 36.6% que lo consideran regular y 21.3% excelente.

Prueba de hipótesis

A fin de llevar a cabo la prueba de hipótesis, se tomaron en consideración los siguientes parámetros:

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_o

Prueba de hipótesis general

H_o : No existe relación directa y significativa entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019

H_a : Existe relación directa y significativa entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019

Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$.

Tabla 14.

Grado de Correlación significativa entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019.

		Sistematización de Experiencia	Evaluación del Personal
Rho de Spearman	Sistematización de Experiencia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,928**
		N	60
	Evaluación del Personal	Coefficiente de correlación	,928**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados del SPSS 25.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman

el cual arrojó un rango de ,928; y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, lo cual Existe relación directa y significativa entre sistematización de experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, cabe precisar que esta relación es de una magnitud muy alta,

Prueba de hipótesis específica 1: Existe una relación directa y significativa entre la Eficiencia laboral y la evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la eficiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019

Hi: Existe relación directa y significativa entre la eficiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019.

Tabla 15.

Grado de Correlación significativa entre la eficiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019

			Eficiencia Laboral	Evaluación del Personal
Rho de Spearman	Eficiencia Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Evaluación del Personal	Coefficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados del SPSS 25.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,846 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, lo cual significa que existe relación directa y significativa entre la eficiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019, por lo cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. , Cabe precisar que esta relacion es de una magnitud muy alta,

Prueba de hipótesis específica 2: Existe una relación directa y significativa entre la Eficacia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la eficacia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019

Hi: Existe relación directa y significativa entre la eficacia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019.

Tabla 16.

Grado de Correlación significativa entre la eficacia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019

			Eficacia Laboral	Evaluación del Personal
Rho de Spearman	Eficacia Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,998**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Evaluación del Personal	Coefficiente de correlación	,998**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados del SPSS 25.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,998, y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, lo cual significa que existe relación directa y significativa entre la eficacia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, Cabe precisar que esta relacion es de una magnitud muy alta.

Prueba de hipótesis específica 3: Existe una relación directa y significativa entre la Competitividad laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la competitividad laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019

Hi: Existe relación directa y significativa entre la competitividad laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019

Tabla 17.

Grado de Correlación significativa entre la competitividad laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019

			Competitividad Laboral	Evaluación del Personal
Rho de Spearman	Competitividad Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Evaluación del Personal	Coefficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados del SPSS 25.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,848, y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, lo cual significa que existe relación directa y significativa entre la competitividad laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, Cabe precisar que esta relacion es de una magnitud muy alta.

Estos resultados demuestran que existe una correlación entre ambas variables, en consecuencia, la experiencia laboral tiene incidencia en la evaluación del personal.

IV. Discusión

En los últimos años y como consecuencia de la globalización, así como el avance tecnológico, las organizaciones públicas se han visto en la necesidad de adecuarse a las nuevas realidades que se perciben en el entorno social, tomo ello con la finalidad de dar respuestas más eficientes y en pro de garantizar los resultados más efectivos. En virtud de ello, surge la SUNASS la cual es un organismo público descentralizado, cuya función es normar, regular, supervisar y fiscalizar la prestación de los servicios de saneamiento, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario, en la misma, laboran un capital humano de alta experiencia y competitividad a través de quienes se pretendió determinar la relación que existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores.

Dentro de los hallazgos encontrados, se pudo apreciar que existe una relación positiva entre la experiencia laboral y la evaluación del personal, con un valor Rho de Spearman de ,928 y un valor de significación estadística $p=0,000 < 0,05$, aceptándose con ello la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, reconociendo en este sentido la experiencia laboral demuestra que el trabajador va a tener repercusiones no sólo en su desempeño laboral sino en los resultados de sus evaluaciones a fin de garantizar mayor estabilidad tanto a la empresa como al mismo trabajador. En virtud de tales resultados, se observa alta relación entre las conclusiones establecidas por otros investigadores como Mayorca (2015), quien concluye que las competencias laborales influyen en el manejo de fondos públicos con un Rho de Spearman arrojó un valor de 0.927 con una significancia de $p: 0.000 < 0.01$, infiriendo además que toda competencia laboral va a tener una repercusión positiva o negativa sobre el manejo de los fondos públicos en las organizaciones. Asimismo, Hidrugo y Puche (2016), concluyen afirman en sus conclusiones que el trabajo en equipo y el compromiso son los elementos que inciden no sólo el desempeño laboral sino el talento humano. Mientras Paredes (2017), concluye que la competencia laboral tiene incidencia positiva en el clima laboral, generando alto rendimiento en los empleados que laboran en la unidad de prestaciones económicas Lima oeste del Seguro Social de Salud, EsSalud. Mientras que Vásquez (2016), concluye que la verdadera problemática se encuentra en el liderazgo, debido a

que el personal de trabajo considera que existe indiferencia de parte de los gerentes por optimizar el clima organizacional.

Por otra parte, es importante señalar que la eficiencia laboral juega un rol fundamental para el crecimiento organizacional, por ello, es menester que los trabajadores se encuentren en constante preparación, capacitación y aceptación al cambio. A razón de ello los resultados en cuanto al grado de correlación entre las variables eficiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019 se determinó por el Rho de Spearman ,846, significando con ello que si existe una relación directa entre ambos elementos, tal como lo plantean en sus conclusiones Herrera (2015), para quien los ayudantes cuentan con las competencias laborales en los parámetros altos en pro de garantizar el rendimiento de la organización. Da Luz (2015), señala que la inexperiencia laboral es determinante en el desempleo de los jóvenes de alto nivel educativo, generando un impacto que afecta el bienestar de los mismos. Cárdenas (2015), infiere en la necesidad de revisar el sistema de evaluación del desempeño del docente chileno a fin de aportar ideas que se enfoquen en mejorar el sistema educativo de dicho país.

En relación al análisis de la correlación entre la eficacia laboral y la evaluación del personal, se obtuvo un Rho de Spearman, 998, lo cual significa que la eficacia laboral incide en evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores. Estos resultados concuerdan con las conclusiones de Cajamarca (2016), cuyos resultados le permitieron comprobar que el empoderamiento es vital para el incremento de la productividad laboral. Medina (2017), concluye que para elevar los niveles de desempeño laboral de los colaboradores se debe implementar un sistema de selección de personal y De Paz (2017) considera la gestión del talento humano tiene alta incidencia en la productividad laboral del personal médico, Hospital III de Lima, 2017. Peña (2014) concluye que toda evaluación laboral necesita como base fundamental comportamientos que sean observables y también no observables del capital humano.

Finalmente, al analizar los resultados entre la competitividad laboral y la evaluación del personal, se obtuvo un Rho de Spearman ,848, lo cual evidencia la influencia que dicha competitividad tiene en los resultados que se puedan generar de la

evaluación del personal, coincidiendo con las conclusiones de Zabaleta (2017), quien considera que existe una ausencia significativa entre la motivación y la productividad laboral de los funcionarios policiales del distrito de Nuevo Chimbote. Para, Rodríguez (2017), existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay; mientras que Sun (2015), plantea que el ejercicio de los trabajadores se evidencia en las tareas realizadas en sus respectivas áreas laborales. Ochoa (2014) concluye que la motivación contribuye de manera determinante en la productividad laboral de cada empleado.

En este sentido, y a partir de lo expuesto, es pertinente aclarar que, aun cuando las empresas en este caso la SUNASS ponga en práctica la sistematización de experiencia laboral, actualización o implemente medios que permitan a los empleados mejorar sus funciones, no garantiza la satisfacción laboral por parte del mismo, ni que las evaluaciones se realicen de forma objetiva y clara a fin de que ello puedan identificar sus propias debilidades en pro de tomar consciencia de la responsabilidad que como parte de la organización tienen para hacerla más eficiente, eficaz y productiva. En tal sentido, existe una percepción débilmente aceptable entre la la Eficiencia laboral y la evaluación de la persona, lo cual evidencia el desarrollo de propuestas viables enfocadas en la reconsideración de las actividades llevadas a cabo por la gerencia de la organización y la integración de los empleados al desarrollo de las mismas, con la intención de generar entre todo un alto sentido de pertenencia.

V. Conclusiones

En virtud de los resultados obtenidos se concluye que:

Primera: En cuanto a la hipótesis general, Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,928 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre sistematización de experiencia laboral y la evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, cabe precisar que esta relación es de una magnitud muy alta, lo cual significa que toda experiencia laboral tiene repercusiones en los resultados que se puedan generar de la evaluación del personal.

Segunda: En cuanto a la hipótesis específica 1, Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,846 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la eficiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, Cabe precisar que esta relación es de una magnitud muy alta, razón que justifica los resultados obtenidos en la hipótesis por cuanto estos sujetos reconocen que su eficiencia no se ajusta a la realidad exigida para la evaluación del personal, motivado a que en la misma se determinan el nivel de conocimiento y grado de desempeño que cada uno de los empleados tienen dentro de la organización.

Tercera: En cuanto a la hipótesis específica 2, Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,998 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la eficacia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, Cabe precisar que esta relación es de una magnitud muy alta. Lo cual significa que la eficacia laboral tiene alta incidencia en la evaluación del personal dentro de la organización objeto de estudio repercutiendo con ello en la evaluación del personal.

Cuarta: En cuanto a la hipótesis específica 3, Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,848 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la competitividad laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. Por lo tanto se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, Cabe precisar que esta relación es de

una magnitud muy alta, lo cual permitió determinar que los niveles de reconocimiento y competitividad en el entorno laboral inciden en la evaluación del personal y, por ende, en los resultados que su desempeño genere, esperando por ello una recompensa justa; asimismo, los resultados indican que sin importar el alto desempeño que evidencie el trabajador, el nivel de reconocimiento no es el que ellos esperan recibir, por lo cual se concluye que, la experiencia laboral así como la eficiencia, eficacia y competitividad laboral inciden de forma directa en la evaluación del personal con resultados altos y significativos.

VI. Recomendaciones

Primera: Para los gerentes de la SUNASS, se sugiere enfocarse en el desarrollo de jornadas, talleres o programas de preparación, adecuación, capacitación y actualización de conocimientos que les permita a los trabajadores enriquecer su experiencia laboral, como medio para optar al reconocimiento y valoración de sus funciones, así como su crecimiento dentro de la organización.

Segunda: A los trabajadores de la SUNASS, asumir con ética sus funciones, identificándose con los objetivos, metas y visión de la institución y además participando en las diferentes propuestas de crecimiento laboral que la misma brinde a los empleados en pro de fortalecer su eficiencia laboral.

Tercera: A los funcionarios de esta organización, desarrollar un alto sentido de pertenencia y alta eficacia laboral a fin de alcanzar resultados efectivos en la evaluación del personal y optar a las opciones de alta jerarquía que la institución proponga a los mismos, con la intención de que la oportunidad sea para todos por igual.

Cuarta: A la gerencia de la SUNASS, desarrollar mecanismos de competitividad laboral a fin de que los trabajadores participen de forma activa en el crecimiento de la Institución, y se conviertan en potencial humano con capacidad de respuestas efectivas y eficaces.

VII. Referencias

- Abrajan, M., Contreras, J., y Montoya, S. (2009). *Job satisfaction degree and working conditions: A qualitative exploration*. *Revista Enseñanza e Investigación en Psicología* Nro 1, Vol 14 pp. 105-118, enero-junio 2009. Recuperado en [<http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>].
- Alvarado. H. (2016). *Las competencias de los recursos humanos y su relación con las buenas prácticas del sistema de gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios año 2016*. (Tesis para optar al grado de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo.
- Amorós, E. (2014). *Comportamiento organizacional*. Recuperado [<https://books.google.co.ve/books?id=uRf1b44BjEC&pg=PA16&lpg=PA16&dq=comportamiento+organizacional>].
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración*. Caracas: Episteme. 7ma ed.
- Armijos, R. (2014). *Diseñar un modelo de gestión de talento humano para mejorar la satisfacción laboral y calidad en la gestión gerencial en “Ecuaquímica” de la provincia de Santo Domingo de los Tsachilas*. Ecuador: UNIANDES.
- Balestrini, M. (2015). *Cómo se elabora un proyecto de investigación*. Reimpresión actualizada. Caracas: Editorial OBL Consultores.
- Behar, D. (2018). *Metodología de la investigación*. 4ta ed. Colombia: Editorial Shalom.
- Borda, M. (2018). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Cabrera, E. (2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman, caracterización*. Recuperado en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017].
- Cajamarca, J. (2016). *El empoderamiento y la productividad laboral están enfocados a los miembros del Sindicato de Mecánicos El Cantón Salcedo*. (Trabajo para optar al grado de Psicología Industrial). Universidad de Ambato. Ecuador. Recuperado: [<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24392/1/EL%20EMPODERAMIENTO%20Y%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20LABORAL%20DE%20LOS%20MIEMBROS%20DEL%20SINDICATO%20DE%20MEC%C3%81NICOS%20DEL%20CANT%C3%93N%20SALCEDO.pdf>].

- Carden, F., y Alkin, M. (2012). *Evaluation roots: an international perspective. Journal of multidisciplinary evaluation. (Raíces de la evaluación, una perspectiva internacional). Universitu of California. Los Ángeles. Disponible en:* [journals.sfu.ca/jmde/index.php/jmde_1/article/download/.../344].
- Cárdenas, N. (2015). *Análisis crítico del Sistema de Evaluación del Desempeño Profesional Docente Chileno: un Estudio en la Comunidad Educativa de la Ciudad de Osorno, Chile.* Recuperado: [https://www.tdx.cat/handle/10803/384556].
- Carvajal, A. (2014). *Teoría y Práctica de las Sistematización de Experiencias.* Editorial. Universidad del Valle. Primera Edición.
- Chiavenato, I. (2016). *Fundamentos de administración: planeación, organización, dirección y control para incrementar competitividad y sustentabilidad.* Brasil: Editorial Campus.
- Da Luz, V. (2015). *La experiencia laboral: ¿determina para las organizaciones la contratación de jóvenes recién graduados y les acarrea repercusiones?* (Magíster en Gestión Administrativa). Universidad de la República en Montevideo Uruguay. Recuperado: [https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/trabajo_final_de_grado_valentina_da_luz_0.pdf].
- De Paz, V. (2017). *Gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017.* (Tesis para optar al grado de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo.
- Expósito, D., y González, J. (2017). *Sistematización de experiencias como métodos de investigación.* Gac Méd Espirit vol.19 no.2 Sancti Spíritus may.-ago. 2017. Recuperado: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000200003].
- Gallegos, V., Robles, N., Ahumada, E., y Arieta, C. (2017). *Impacto de las competencias laborales sobre la satisfacción del empresario.* Artículo arbitrado e indexado en Latindex ISSN: 2448-5101 Año 3 Número 1 Julio 2016 - Junio 2017. Recuperado: [https://www.researchgate.net/publication/320617171_Impacto_de_las_competencias_laborales_sobre_la_satisfaccion_del_empresaio].

- Ghiso, A. (2014). *Sistematización. Un pensar el hacer, que se resiste a perder su autonomía*. Fundación Universitaria Luis Amigó. Medellín, Colombia. Recuperado: [http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/decisio28_saber1.pdf].
- Glisson, C. (2007). *Assessing and changing organizational culture and climate for effective services*. Research on social work practice 17. Pp. 736-747.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill. 6ta ed.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill. 6ta ed.
- Herrera, A. (2015). *Competencias Laborales en los colaboradores del departamento de Ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia De Huehuetenango*. (Tesis de grado para optar al título de Licenciada en Psicología Industrial y Organizacional). Universidad Rafael Landívar de Huehuetenango, Guatemala. Recuperado: [http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf]
- Hidrugo, J., y Puche, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios, Pimentel*. (Trabajo de grado para optar al título de Licenciados en Administración). Universidad Señor de Sipán en Chiclayo Perú. Recuperado: [http://repositorio.uss.edu.pe].
- Hueso, A., y Cascant, M. (2015). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. Edición actualizada. España: Editorial Universitat Politècnica de Valencia.
- Hurtado, J. (2015). *El proyecto de investigación*. Caracas: Fundación Sytal. 8va ed.
- Jara, O. (2014). *La Sistematización de Experiencias, como ejercicio de producción de conocimiento crítico desde la práctica*. Recuperado: [http://educacionglobalresearch.net/wp-content/uploads/02A-Jara-Castellano.pdf].
- Jiménez, L., y Hernández, S. (2017). *Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas*. Disponible en: [https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/proyecta/article/download/1958/1748/].
- Lawler, E., y Porter, L. (1997). *The effect or performance on job satisfaction, industrial relatios. A Journal of Economy and Society* · Volume 7. Recuperado: [https://psycnet.apa.org/record/1968-03043-001].
- Ley nro 30057 Ley del Servicio Civil. Recuperado en [https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf].

- Ley Nro 27444 Ley del Procedimientos Administrativo General. Recuperado en [https://gobpe-production.s3.amazonaws.com/uploads/document/file/8980/LEY_27444.pdf].
- Mayorca, V. (2015). *Competencias laborales en el manejo de fondos públicos y la gestión de tesorería, 2015*. (Tesis para optar al grado de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo.
- Medina, A. (2017). *La selección del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa LO&LO*. (Tesis para optar al grado de Psicólogo Industrial). Universidad Técnica de Ambato en Ambato Ecuador. Recuperado: [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25037/1/TESIS-ALBERTO-MEDINA%20%281%29.pdf].
- Méndez, C. (2015). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en las ciencias empresariales*. Caracas: Editorial México. 4ta ed. Reimpresa.
- Mendoza, C. (2015). *Programa de evaluación integral del desempeño del personal administrativo, basado en un Sistema de Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote-2015*. (Tesis para optar al grado de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo.
- Mokate, K. (1999). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad ¿qué queremos decir?*. Recuperado: [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_e_ficiencia.pdf].
- Negrete, C. (2012). *Gestión del cambio organizacional*. Recuperado: [http://www.eumed.net/ce/2012/cnj.html].
- Ojeda, A., y Hernández, J. (2012). *Las competencias laborales, una construcción recíproca entre individual y lo grupal*. Revista Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 17, núm. 1, enero-junio, 2012, pp. 171-187. Recuperado: [http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29223246011].
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral: estudio realizado en la empresa municipal de Xelaju EMAX*. (Trabajo para optar al grado de Trabajo de grado para optar al título de licenciada en Psicología Industrial y Organizacional). Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado: [http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf].

- Organización Internacional para el Trabajo (2010). *Género, formación y trabajo*. Montevideo: Cinterfor. Citado en Revista Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 17, núm. 1, enero-junio, 2012, pp. 171-187. Recuperado: [<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29223246011>].
- Pachano, K., y y Gutiérrez, K. (2014). *Methodological Proposal for Evaluating Professional Performance in the Labor Market: the Case of Systems Engineering*. Artículo arbitrado recuperado [<https://www.redalyc.org/html/356/35631103007/>].
- Paredes, I., e Inciarte, A. (2013). *Enfoque por competencia. Hacia la integralidad y el desempeño profesional con sentido social y crítico*. Revista Omnia, vol. 19, núm. 2, mayo-agosto, 2013, pp. 125-138. Recuperado: [<http://www.redalyc.org/pdf/737/73728678010.pdf>].
- Paredes, E. (2017). *Propuesta de evaluación de desempeño de personal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, distrito de Caraz, 2017*. (Tesis para optar al grado de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo.
- Peña, F. (2014). *Propuesta del diseño de un modelo de evaluación de desempeño basado por competencias que permita clarificar el talento humano de la organización CODELCA*. (Trabajo para optar al grado de Administrador de Empresas). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Colombia. Recuperado: [<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2814/1/80248293.pdf>].
- Petit, D. (2015). *Turnicidad y satisfacción laboral en trabajadores de la gerencia de salud integral división occidente de la empresa petrolera nacional*. (Trabajo de grado presentado para optar al título de Magister Scientiarum en Salud Ocupacional), Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. Recuperado: [http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/104/TDE-2017-11-07T02:46:42Z-7428/Publico/petit_velandia_desiree_de_los_angeles.pdf].
- Quiñones, M., Den Broeck, A. y Witte, H. (2013). *Do job resources affect work engagement via psychological empowerment? A mediation analysis*. REvista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones nro 29 pp. 127-134. Recuperado en: [<http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a18>].
- Robbins, S. y Judge, T. (2012). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación

- Rodríguez, J. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017*. (Tesis para optar al grado de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo.
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). *Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks (efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo)*. Recuperado; [<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>].
- Román, J., Krikorian A., Ruíz, C., y Betancur, G. (2016). *Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedente de comportamientos empoderados y participación de los empleados*. Revista de Estudios Gerenciales, vol. 32, núm. 139, abril-junio, 2016, pp. 154-161.
- Rueda, I., Acosta, B., Cueva, F., e Idrobo, P. (2018). *Strategic management and organizational change. (El cambio organizacional y su gestión estratégica)*. Revista Espacios, Vol 39, Nro 44 Año 2018, p. 17. Disponible en [<http://www.revistaespacios.com/a18v39n44/a18v39n44p17.pdf>].
- Sánchez, M., y García, M. (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Recuperado: [<http://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>].
- Santos, C., Rodríguez, A., y Paz, L. (2007). *Capital humano y e-RRHH*. Disponible en [<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>].
- Slocum, J., y Hellriegel, D. (2011). *Comportamiento organizacional*. Cengage Learning. 12va ed. España.
- Souto, J. (2015). *Gestión de una cultura de innovación basada en personas*. Journal of Technology Management & Innovation. Universidad Alberto Hurtado, Facultad de Economía y Negocio. Año 2015, Vol 10. España.
- Sun, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. (Trabajo de grado para optar al título de licenciada en Psicología Industrial y Organizacional). Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado: [<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>].
- Tapella, E., y Rodríguez, P. (2014). *Experience systematization: a method to evaluate development interventions. (Sistematización de experiencias: una metodología*

para evaluar intervenciones en desarrollo). Recuperado [evistas.uned.es/index.php/REPPP/article/view/13361].

Tello, P. (2016). *Análisis de productividad laboral en obras de construcción en proyectos subterráneos de la División El Teniente*. (Trabajo para optar al grado de Ingeniero Civil de Minas). Universidad de Chile. Chile. Recuperado: [http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/140399].

Velazco, E. (2017). *La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud, Lima 2015*. (Tesis para optar al grado de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo.

Vásquez, J. (2016). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2016*. (Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Comercial). Universidad Privada Juan Mejía Baca Perú. Recuperado: [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis%20Oficial].

Vásquez, E. (2016). *Propuesta para incrementar la productividad en empresas del área metropolitana en función del clima organizacional*. (Trabajo para optar al grado de Maestra en Administración). Instituto Politécnico Nacional. México. Recuperado: [http://148.204.210.201/tesis/1457542661891TESISBORRADOR.pdf].

Zabaleta, J. (2017). *Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote 2017*. (Tesis para optar al grado de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo.

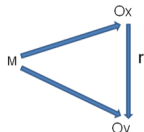
ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores del Superintendencia Nacional de Servicio y Saneamiento SUNASS - 2019

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones e indicadores					
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Sistematización de la experiencia Laboral: Jara (2014): que las personas se acerquen a su práctica con una actitud más crítica, autocrítica, reflexiva, dispuesta a aprender de lo que sucedió en la experiencia (p. 65).					
¿Qué relación existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019?	Determinar la relación que existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019	Existe relación significativa entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos	y
Problemas específicos Problema específico 1	Objetivos específicos Objetivo específico 1	Hipótesis específicas Hipótesis específico 1	Eficiencia laboral	Iniciativa	1-2	Ordinal	Excelente: 88 - 120	
				Delegación de funciones	3-4	Escala de Likert		
				Relación entre los esfuerzos y los resultados	5-6			
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2	Eficacia laboral	Consecución de metas	7-8	Nunca (1)	Buena: 56 - 87	
				Identificación con los objetivos	9-10	Casi nunca (2)	Regular: 24 – 55	
				Identificación con las metas	11-12	A veces (3)		
				Cumplimiento de objetivos	13-14	Casi siempre (4)		
Problema específico 3	Objetivo específico 3	Hipótesis específica 3	Competitividad laboral	Capacidad para alcanzar las metas	15-16	Siempre (5).		
				Entorno laboral	17-18			
				Relaciones con los colegas	19-20			
				Reconocimiento	21-22			
				Evaluación de desempeño	23-24			

Anexo 1. Continuación.

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Análisis de datos																
<p>Tipo de investigación</p> <p>En concordancia con Hurtado (2015) se define como tipo de investigación básica, por cuanto se lleva a cabo con el fin de incrementar el conocimiento a partir de la realidad seleccionada para el estudio.</p> <p>Es además, apoyado en Hernández, Fernández y Baptista (2015), descriptivo por cuanto su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado; y correlacional, dado que establecen relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender relaciones causales.</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista, (2015) se corresponde a un diseño no experimental transversal, debido a que se centra en evaluar una situación o fenómeno a fin de determinar cuál es la relación entre el conjunto de variables.</p> <p>El método seleccionado fue el hipotético deductivo, pues se somete a hipótesis, se busca comprobarlas, deduciendo conclusiones (Behar, 2018, p.41)</p> <p>Enfoque Cuantitativo: Usa datos para probar hipótesis, con medición numérica y el análisis estadístico para probar teorías. (Hernández, 2014, p. 4)</p> <p>El esquema que corresponde al estudio es el siguiente:</p> <div></div> <p>Dónde: M: Muestra de estudio</p> <p>01. Medición a la variable Experiencia Laboral</p> <p>02. Medición a la variable Evaluación del personal</p> <p>r. Relación entre ambas variables</p>	<p>Población</p> <p>En concordancia con Hurtado (2015) se considera como población “conjunto de elementos o seres concordantes entre si en cuanto a una serie de características de los cuales se desea obtener alguna información”, la población la población estará compuesta por el personal total dependiente del SUNASS que de acuerdo a la Memoria Anual 2017, para un total de 167 sujetos.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra se acuerdo con Hurtado (2015), “es una porción de la población que se toma para realizar el estudio y la cual debe ser representativa”. Para este efecto, la conforman 60 sujetos dependientes del SUNASS:</p> <table><tr><th>Área</th><th>Nro</th></tr><tr><td>Gerencia de Administración y Finanzas: área de gestión contable y financiera área de gestión administrativa</td><td>10</td></tr><tr><td>Gerencia de Asesoría Jurídica</td><td>06</td></tr><tr><td>Gerencia de Políticas y Normas</td><td>07</td></tr><tr><td>Gerencia de Regulación tarifaria</td><td>16</td></tr><tr><td>Gerencia de usuarios</td><td>11</td></tr><tr><td>Gerencia de Supervisión y Fiscalización</td><td>10</td></tr><tr><td>Total</td><td>60</td></tr></table> <p>Fuente: Memoria Anual SUNASS (2017).</p> <p>Muestreo</p> <p>Muestreo no probabilístico intencional o por conveniencia, Méndez (2015) explica “la selección de los elementos se deja a los investigadores y a quienes aplican el cuestionario, quienes seleccionan los elementos según su conveniencia” (p. 284).</p>	Área	Nro	Gerencia de Administración y Finanzas: área de gestión contable y financiera área de gestión administrativa	10	Gerencia de Asesoría Jurídica	06	Gerencia de Políticas y Normas	07	Gerencia de Regulación tarifaria	16	Gerencia de usuarios	11	Gerencia de Supervisión y Fiscalización	10	Total	60	<p>En relación a la técnica se tomará en consideración la encuesta apoyada en un cuestionario, la cual se acuerdo con Hueso y Cascant (2015), conjunto de preguntas, permite obtener información sobre una población a partir de una muestra.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Los métodos más conocidos para medir por escalas las variables que constituyen actitudes son: el método de escalamiento Likert, el diferencial semántico y la escala de Guttman Preguntas de causalidad múltiple (interacción). Para este estudio, se selecciona la escala de Likert a partir de cinco opciones de respuestas a partir de preguntas en forma escrita que aplica el investigador a la muestra poblacional.</p> <p>Instrumento 1. Experiencia Laboral</p> <p>Es el instrumento que mide las percepciones de los trabajadores respecto a la forma como conciben la experiencia laboral y las dimensiones e indicadores que las componen.</p> <p>Instrumento 2. Evaluación del Personal</p> <p>Es el instrumento que mide las percepciones de los trabajadores respecto a la forma como aprecian la productividad laboral o del personal desde sus indicadores.</p>	<p>De acuerdo con Hueso y Cascant (2015), la estadística descriptiva pretende ayudar a analizar los datos originados a partir de la recolección de información. En este sentido, los procesos de análisis de datos se abocan a la respuesta de los sujetos en investigación respecto a la percepción entre la efectividad de la sistematización de experiencia laboral y evaluación del personal, dado que los procedimientos fueron en base a números de datos y fórmulas matemáticas.</p> <p>Del procedimiento de Análisis.</p> <p>Programa estadístico SPSS 25.0</p> <p>Estadísticas descriptivas Tablas de frecuencia</p> <p>Prueba de correlación</p> <p>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman</p> <p>Dado que se trata de una variable Cuantitativa cuyos datos reflejados en una escala Likert se amerita realizar las siguientes pruebas.</p> <p>Prueba Alfa de Cronbach.</p> <p>La cual se basa en el supuesto que, si todos los ítems del instrumento miden el mismo evento, podría asumirse que cada ítem constituye una prueba paralela, considerando el instrumento confiable si los resultados de ítems son similares:</p> $\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$ <p>Donde K es el nro de ítems del instrumento. Si es la varianza de cada ítem y St es la varianza del instrumento.</p> <p>Nivel de significación</p> <p>Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de las muestras se ha utilizado un nivel de significación de 0,05.</p>
Área	Nro																		
Gerencia de Administración y Finanzas: área de gestión contable y financiera área de gestión administrativa	10																		
Gerencia de Asesoría Jurídica	06																		
Gerencia de Políticas y Normas	07																		
Gerencia de Regulación tarifaria	16																		
Gerencia de usuarios	11																		
Gerencia de Supervisión y Fiscalización	10																		
Total	60																		

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Anexo 2. Matriz de Operacionalización.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Sistematización de la Experiencia Laboral	Eficiencia laboral	Iniciativa Delegación de funciones	1. ¿Percibe usted que los empleados aportan ideas innovadoras en beneficio de la organización? 2. ¿Considera usted que aporta en beneficio de la organización son tomadas en cuenta las ideas? 3. ¿Piensa usted que delegan funciones para lograr los objetivos estratégicos de la organización? 4. ¿Considera que dentro de la organización se fomenta la cooperación?	Ordinal Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Excelente: 88 - 120 Buena: 56 - 87 Regular: 24 - 55
	Eficacia laboral	Relación entre los esfuerzos y los resultados Consecución de metas Identificación con los objetivos Identificación con las metas Cumplimiento de objetivos Capacidad para alcanzar las metas	5. ¿Cree usted que se logran los resultados esperados a partir del esfuerzo de cada trabajador de la organización? 6. ¿Considera usted que el esfuerzo de cada persona influye en el éxito organizacional? 7. ¿Considera que existe constante divulgación de las metas organizacionales? 8. ¿Considera que se aplican mecanismos estratégicos que permitan alcanzar las metas organizacionales? 9. ¿Considera que se establecen con claridad cada uno de los objetivos organizacionales? 10. ¿Cree usted que los empleados deben estar identificados con los objetivos organizacionales permite que los mismos sean alcanzados? 11. ¿Considera que los trabajadores deben participar en el establecimiento de las metas organizacionales? 12. ¿Considera que todo trabajador debe estar identificado con las metas de la organización donde labora? 13. ¿Percibe usted que los objetivos se cumplen de forma ética y responsable? 14. ¿Considera usted que el cumplimiento de los objetivos influye en el crecimiento organizacional? 15. ¿Considera usted que las decisiones de los directivos afectan en algún momento la capacidad de alcanzar las metas organizacionales? 16. ¿Considera usted que en la organización se generan estrategias conducentes al logro de las metas?		
	Competitividad laboral	Entorno laboral Recompensa Relaciones con los colegas Evaluación de desempeño	17. ¿Cree usted que el entorno laboral incide en su desempeño profesional? 18. ¿Considera que existe buen trato y confianza entre sus compañeros de trabajo y usted? 19. ¿Considera que su desempeño es recompensado de forma justa? 20. ¿Considera importante que se realicen premiaciones de acuerdo al desempeño de los trabajadores de la organización? 21. ¿Considera usted que mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo? 22. ¿Percibe usted que trabaja con equipos de alto desempeño en pro de garantizar el éxito organizacional? 23. ¿Considera que de utilizan diferentes métodos de evaluación de desempeño en su organización? 24. ¿Considera usted que son estratégicos los métodos utilizados para la evaluación de desempeño?		

Anexo 2. Continuación

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Evaluación del personal	Productividad laboral	Trabajo en equipo Tareas definidas Comunicación Clima laboral Capacitación	1. ¿Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo? 2. ¿Para realizar las tareas encomendadas lo hace en equipo? 3. ¿Considera que las tareas asignadas son claras? 4. ¿Cómo empleados de este organismo, considera que cumple con las tareas asignadas antes del tiempo establecido y con efectividad? 5. ¿Considera usted que se practica de forma responsable el intercambio de opiniones en su organización? 6. ¿Considera que las ideas comunicadas a sus superiores son recibidas con ética y respeto? 7. ¿Cree usted que la calidad del clima laboral, influye directamente en la satisfacción de los trabajadores? 8. ¿Cree usted que la calidad del clima laboral, influye en la productividad organizacional? 9. ¿Se promueven en su organización jornadas enfocadas en la capacitación del personal? 10. ¿Considera que las personas deben estar constantemente capacitándose para mejorar en su desempeño?	Ordinal Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Excelente: 73 - 100 Buena: 47 - 72 Regular: 20 - 46
	Clima laboral	Puestos laborales Condiciones laborales Responsabilidad	11. ¿Considera usted que los cargos son asignados de acuerdo al perfil del trabajador? 12. ¿Considera importante que dentro de la organización, se lleve a cabo un proceso de entrenamiento para mejorar el desempeño del trabajador en el cargo asignado? 13. ¿Se presentan oportunidades de ascenso dentro de la organización? 14. ¿Considera que el volumen de trabajo asignado es acorde a su desempeño? 15. ¿Considera usted que cumple a cabalidad con las funciones asignadas? 16. ¿Da respuesta puntual a las solicitudes de sus superiores?		
	Compensación laboral	Motivación Reconocimiento	17. ¿Recibe los beneficios suficientes según su desempeño? 18. ¿La organización pone en marcha acciones que permitan a sus empleados crecer laboralmente? 19. ¿Dentro de la organización se programan planes de reconocimiento laboral? 20. ¿Considera que sus esfuerzos son reconocidos positivamente?		

Anexo 3. Instrumento de Medición

A continuación, se presenta un conjunto de indicadores respecto a la relación que existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. Deberás leer detenidamente cada ítem y en función de tu análisis como miembro de la organización elige una de las respuestas que aparecen en la siguiente leyenda:

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

El instrumento es completamente anónimo, así que no es necesario que se identifique.

VARIABLE 1: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA LABORAL						
DIMENSIÓN: EFICACIA LABORAL		S	CS	AV	CN	N
1	¿Percibe usted que los empleados aportan ideas innovadoras en beneficio de la organización?					
2	¿Considera usted que aporta en beneficio de la organización son tomadas en cuenta las ideas?					
3	¿Piensa usted que delegan funciones para lograr los objetivos estratégicos de la organización?					
4	¿Considera que dentro de la organización se fomenta la cooperación?					
DIMENSIÓN: EFICIENCIA LABORAL		S	CS	AV	CN	N
5	¿Cree usted que se logran los resultados esperados a partir del esfuerzo de cada trabajador de la organización?					
6	¿Considera usted que el esfuerzo de cada persona influye en el éxito organizacional?					
7	¿Considera que existe constante divulgación de las metas organizacionales?					
8	¿Considera que se aplican mecanismos estratégicos que permitan alcanzar las metas organizacionales?					
9	¿Considera que se establecen con claridad cada uno de los objetivos organizacionales?					
10	¿Cree usted que los empleados deben estar identificados con los objetivos organizacionales permite que los mismos sean					

	alcanzados?					
11	¿Considera que los trabajadores deben participar en el establecimiento de las metas organizacionales?					
12	¿Considera que todo trabajador debe estar identificado con las metas de la organización donde labora?					
13	¿Percibe usted que los objetivos se cumplen de forma ética y responsable?					
14	¿Considera usted que el cumplimiento de los objetivos influye en el crecimiento organizacional?					
15	¿Considera usted que las decisiones de los directivos afectan en algún momento la capacidad de alcanzar las metas organizacionales?					
16	¿Considera usted que en la organización se generan estrategias conducentes al logro de las metas?					
	DIMENSIÓN: COMPETITIVIDAD LABORAL	S	CS	AV	CN	N
17	¿Cree usted que el entorno laboral incide en su desempeño profesional?					
18	¿Considera que existe buen trato y confianza entre sus compañeros de trabajo y usted?					
19	¿Considera que su desempeño es recompensado de forma justa?					
20	¿Considera importante que se realicen premiaciones de acuerdo al desempeño de los trabajadores de la organización?					
21	¿Considera usted que mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?					
22	¿Percibe usted que trabaja con equipos de alto desempeño en pro de garantizar el éxito organizacional?					
23	¿Considera que de utilizan diferentes métodos de evaluación de desempeño en su organización?					
24	¿Considera usted que son estratégicos los métodos utilizados para la evaluación de desempeño?					

Muchas gracias.

A continuación, se presenta un conjunto de indicadores respecto a la relación que existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. Deberás leer detenidamente cada ítem y en función de tu análisis como miembro de la organización elige una de las respuestas que aparecen en la siguiente leyenda:

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

El instrumento es completamente anónimo, así que no es necesario que se identifique.

VARIABLE 2: EVALUACIÓN DEL PERSONAL						
	DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL	S	CS	AV	CN	N
1	¿Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo?					
2	¿Para realizar las tareas encomendadas lo hace en equipo?					
3	¿Considera que las tareas asignadas son claras?					
4	¿Cómo empleados de este organismo, considera que cumple con las tareas asignadas antes del tiempo establecido y con efectividad?					
5	¿Considera usted que se practica de forma responsable el intercambio de opiniones en su organización?					
6	¿Considera que las ideas comunicadas a sus superiores son recibidas con ética y respeto?					
7	¿Cree usted que la calidad del clima laboral, influye directamente en la satisfacción de los trabajadores?					
8	¿Cree usted que la calidad del clima laboral, influye en la productividad organizacional?					
9	¿Se promueven en su organización jornadas enfocadas en la capacitación del personal?					
10	¿Considera que las personas deben estar constantemente capacitándose para mejorar en su desempeño?					
	DIMENSIÓN: CLIMA LABORAL	S	CS	AV	CN	N
11	¿Considera usted que los cargos son asignados de					

	acuerdo al perfil del trabajador?					
12	¿Considera importante que dentro de la organización, se lleve a cabo un proceso de entrenamiento para mejorar el desempeño del trabajador en el cargo asignado?					
13	¿Se presentan oportunidades de ascenso dentro de la organización?					
14	¿Considera que el volumen de trabajo asignado es acorde a su desempeño?					
15	¿Considera usted que cumple a cabalidad con las funciones asignadas?					
16	¿Da respuesta puntual a las solicitudes de sus superiores?					
	DIMENSIÓN: COMPENSACIÓN LABORAL	S	CS	AV	CN	N
17	¿Recibe los beneficios suficientes según su desempeño?					
18	¿La organización pone en marcha acciones que permitan a sus empleados crecer laboralmente?					
19	¿Dentro de la organización se programan planes de reconocimiento laboral?					
20	¿Considera que sus esfuerzos son reconocidos positivamente?					

Muchas gracias.

**Anexo 4. Carta de presentación UCV y solicitud de
autorización a la institución**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 05 de julio de 2019

Carta de Presentación N° 053 – 2019 EPG – UCV ATE

Señor(a):

ZAVALA MUÑOZ, JOSÉ

GERENTE GENERAL DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE SERVICIO DE SANEAMIENTO (SUNASS).

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ESPINOZA ACUÑA, CESAR RONALD;** identificado con DNI N°41433095 y código de matrícula N°7001223205; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA LABORAL Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL
SEGÚN LA PERSPECTIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNASS - 2019"**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

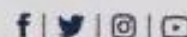


[Firma manuscrita]

Dra. María del Carmen Ancaya Martínez
Coordinadora de la Escuela de Posgrado – Campus Ate
Universidad César Vallejo



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 5. Base de Datos de la Prueba Piloto

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	24

Resultados instrumento 1. Calculado SPSS 25.

Sujetos	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	1
4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1
5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1
6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	3	3	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	3	3	1
8	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2
9	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	4	1	3	3	1	1	3	3	3	2
10	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2
11	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	2
12	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	2
13	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	2
14	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1
17	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	1
18	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2
19	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	4	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	1
22	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	2
23	1	2	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2
24	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2
25	1	2	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	5	3	3	2
26	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	5	3	3	2
27	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	2
28	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	2
29	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	2
30	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	20

Resultados instrumento 2. Calculado SPSS 25

Sujetos	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3
4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3
5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3
6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	2
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	2
8	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2
9	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	4	1	3	3	1
10	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3
11	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	2
12	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2
13	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	2
14	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	1
17	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2
18	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	4	1	3	1	3
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	1	3
22	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	1	2
23	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	3	3	1	1	3	2
24	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	2
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	2
26	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	3	3	1	1	3	1
27	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	3	1	1	1	3	3
28	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3
29	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3
30	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3

Anexo 6. Base de datos de la muestra

Base de Datos Variable 1 Sistematización de la Experiencia Laboral																									
Orden	Eficiencia laboral				Eficacia Laboral											Competitividad laboral								Total	
1	2	4	5	1	4	2	4	4	4	3	5	5	5	3	4	2	3	5	3	3	5	5	5	2	79
2	1	4	5	1	4	1	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5	5	5	1	77
3	2	4	3	1	4	1	4	4	3	3	5	5	5	3	4	2	3	5	3	3	5	5	5	1	75
4	2	3	3	1	4	1	3	3	3	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5	5	5	1	74
5	2	3	3	1	4	2	4	3	2	3	5	5	5	3	4	1	3	5	3	3	5	5	5	1	74
6	2	3	4	1	4	1	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	1	5	3	2	5	5	5	1	74
7	1	4	4	1	3	1	4	4	2	3	5	5	5	3	3	4	3	5	3	2	5	5	5	1	75
8	1	4	4	1	3	1	4	4	3	3	5	5	5	3	3	2	3	5	3	2	5	5	5	2	74
9	1	4	4	1	3	3	3	4	4	3	5	4	5	3	3	4	3	4	3	1	5	4	4	2	72
10	1	4	3	1	3	1	3	4	4	3	5	4	5	3	3	2	2	4	3	3	5	4	4	2	68
11	1	4	4	1	3	1	3	4	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	3	2	5	4	4	2	70
12	1	4	4	1	3	3	4	4	1	3	5	5	5	3	3	2	3	5	3	2	5	5	5	2	76
13	2	4	4	1	3	1	3	4	3	3	5	4	5	3	3	5	3	4	3	2	5	4	4	2	73
14	1	4	4	1	3	1	3	4	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	1	5	5	5	2	75
15	1	4	5	1	3	1	3	4	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	2	5	5	5	1	76
16	1	5	4	1	3	1	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	3	5	3	1	5	5	5	1	77
17	2	5	4	1	3	1	3	5	4	3	5	4	5	3	3	5	3	4	3	2	5	4	4	1	73
18	1	5	4	1	3	1	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	2	81
19	1	4	5	1	4	1	4	4	1	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	2	78
20	1	4	3	1	4	2	4	4	1	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	1	76
21	1	4	5	1	4	1	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	1	81
22	1	4	3	1	4	1	4	4	1	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	2	5	4	4	2	75
23	1	5	5	3	1	3	4	1	1	3	5	5	5	4	3	5	4	5	3	2	5	5	5	2	85
24	2	4	4	1	2	1	3	1	5	3	5	4	5	4	3	5	3	4	3	2	5	4	4	2	79
25	1	4	5	3	2	1	4	1	1	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	2	5	5	5	2	81
26	1	4	4	1	2	1	4	1	1	3	5	4	5	3	3	5	3	4	4	1	5	4	4	2	74
27	1	4	4	1	1	1	4	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	4	3	5	5	5	2	87
28	1	4	4	1	1	1	4	1	1	3	4	4	5	3	4	5	2	4	4	3	4	4	4	2	73

29	1	3	4	1	1	4	4	1	1	3	4	5	5	3	4	5	2	5	4	3	4	5	5	2	79
30	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	4	4	5	3	4	5	2	4	4	3	4	4	4	2	70
31	1	2	4	1	3	1	4	5	3	3	4	5	5	3	4	5	2	5	4	3	4	5	5	2	83
32	1	2	3	1	1	1	4	4	3	3	4	5	5	3	4	5	2	5	4	2	4	5	5	2	78
33	1	2	4	1	1	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	5	2	5	4	2	3	5	5	2	80
34	2	2	3	4	1	1	4	4	3	3	5	5	5	3	4	5	2	5	4	2	5	5	5	2	81
35	1	2	4	4	1	1	4	4	1	3	5	4	5	2	4	5	3	4	3	1	5	4	4	2	73
36	1	2	4	2	4	4	3	1	1	3	5	4	5	2	4	5	3	4	3	2	5	4	4	1	75
37	1	2	4	3	1	1	4	1	1	3	5	4	5	2	4	5	3	4	3	1	5	4	4	5	73
38	2	2	4	3	1	3	4	4	1	3	5	4	5	2	4	5	3	4	3	2	5	4	4	5	78
39	1	2	4	4	1	3	3	1	1	3	5	5	5	2	4	2	4	5	3	3	5	5	5	5	76
40	1	2	4	2	1	3	4	1	2	3	5	5	5	2	4	2	3	5	3	3	5	5	5	2	74
41	1	5	5	4	4	2	4	3	1	3	5	5	5	2	4	4	3	5	3	3	5	5	5	1	83
42	2	5	4	2	1	3	3	1	1	3	5	5	5	2	4	2	3	5	3	3	5	5	5	2	76
43	1	2	4	3	1	2	3	1	1	3	5	5	5	2	4	3	4	5	4	3	5	5	5	1	74
44	2	2	4	3	1	3	3	3	2	3	4	5	5	2	4	2	3	5	4	3	4	5	5	1	74
45	2	5	3	3	1	2	4	3	1	3	5	5	5	2	4	3	3	5	4	3	5	5	5	1	79
46	2	2	3	4	4	3	4	3	1	3	5	5	5	2	4	1	3	5	4	3	5	5	5	1	77
47	2	5	3	3	1	4	4	1	1	3	5	5	5	2	4	4	3	5	4	2	5	5	5	1	77
48	1	2	3	1	1	4	4	3	1	3	4	5	5	2	4	4	2	5	3	2	4	5	5	1	71
49	1	2	3	1	1	3	4	1	2	3	5	5	5	2	4	5	2	5	3	2	5	5	5	4	76
50	1	2	4	1	1	4	4	2	1	3	5	5	5	3	3	5	2	5	3	1	5	5	5	4	76
51	1	4	4	1	5	3	4	2	1	3	5	5	5	3	3	5	2	5	3	3	5	5	5	4	84
52	1	4	4	1	1	2	4	2	1	3	5	5	5	3	3	5	2	5	3	3	5	5	5	1	77
53	1	4	4	1	1	3	4	1	1	3	4	5	5	3	5	5	2	5	3	2	4	5	5	1	75
54	1	4	4	3	1	4	4	1	1	3	4	5	5	2	5	5	2	5	3	2	4	5	5	5	80
55	2	4	5	1	1	1	4	1	1	3	4	5	5	2	5	5	3	5	3	2	4	5	5	1	77
56	1	4	4	3	1	1	4	1	1	3	4	5	5	2	5	5	3	5	3	2	4	5	5	1	77
57	1	4	4	1	5	1	4	1	1	3	4	5	5	2	5	5	2	5	3	1	4	5	5	5	81
58	1	4	4	1	5	1	4	1	1	3	4	5	5	2	5	5	2	5	3	3	4	5	5	1	79
59	1	4	4	1	1	1	4	1	1	3	4	5	5	2	5	5	2	5	3	3	4	5	5	1	75
60	1	4	4	1	1	1	4	1	1	3	4	5	5	3	5	5	2	5	3	3	4	5	5	1	76

Base de Datos Variable 2 Evaluación del Personal																					
Orden	Productividad Laboral										Clima Laboral						Compensación				Total
1	3	5	4	3	2	4	5	3	5	3	5	3	3	3	3	2	4	3	3	3	60
2	3	5	4	3	1	4	5	3	5	3	5	3	1	3	3	3	4	3	3	3	58
3	3	5	4	3	1	4	5	3	5	3	5	3	1	3	3	2	4	3	3	3	57
4	3	5	3	3	1	3	5	3	5	3	5	3	1	3	4	3	3	3	3	3	59
5	3	5	3	3	1	3	5	3	5	3	5	3	1	3	3	1	3	3	3	3	56
6	3	5	3	3	1	3	5	2	5	3	5	2	3	3	3	2	3	3	3	2	56
7	3	5	3	3	1	4	5	2	5	3	5	2	3	3	3	2	3	3	3	2	56
8	3	5	3	3	2	4	5	2	5	3	5	2	3	3	4	2	3	3	3	2	58
9	3	4	3	3	2	4	4	1	4	3	4	1	1	3	3	2	3	3	3	1	48
10	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3	3	3	54
11	3	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	2	52
12	3	5	4	3	2	4	5	2	5	3	5	2	1	3	4	2	4	3	3	2	56
13	3	4	4	3	2	4	4	2	4	3	4	2	1	3	3	3	4	3	3	2	52
14	3	5	4	3	2	4	5	1	5	3	5	1	3	3	3	2	4	3	3	1	54
15	3	5	4	3	1	4	5	2	5	3	5	2	3	3	3	1	4	3	3	2	55
16	4	5	4	4	1	5	5	1	5	3	5	1	3	3	4	2	4	3	3	1	56
17	3	4	3	3	1	5	4	2	4	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3	2	51
18	4	4	3	4	2	5	4	3	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3	3	3	56
19	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3	3	3	56
20	4	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	56
21	4	4	1	4	1	1	4	3	4	3	4	3	1	3	3	2	4	3	3	3	55
22	4	4	1	4	2	2	4	2	4	3	4	2	1	3	3	2	1	3	3	2	54
23	4	5	1	4	2	1	5	2	5	3	5	2	3	2	3	3	1	3	3	2	59
24	4	4	1	4	2	1	4	1	4	1	4	1	1	1	5	3	3	2	3	2	51
25	3	5	1	3	2	5	5	1	5	3	5	1	1	1	1	3	3	2	3	2	55
26	3	4	1	3	2	5	4	1	4	1	4	1	1	1	1	3	3	1	1	1	45
27	3	5	2	3	2	3	5	1	5	1	5	1	1	5	5	3	3	3	1	3	60
28	3	4	2	3	2	3	4	1	4	1	4	1	1	1	1	3	3	3	1	3	48
29	3	5	2	3	2	3	5	4	5	1	5	4	4	1	1	3	3	3	1	3	61

30	3	4	4	3	2	3	4	1	4	1	4	1	4	1	1	3	3	3	1	3	53
31	3	5	4	3	2	3	5	1	5	1	5	1	4	5	3	3	3	3	1	3	63
32	3	5	4	3	2	3	5	1	5	1	5	1	1	4	3	3	3	2	1	2	57
33	3	5	1	3	2	3	5	4	5	1	5	4	1	4	3	3	3	2	1	2	60
34	3	5	1	3	2	3	5	1	5	1	5	1	5	4	3	3	3	2	1	2	58
35	2	4	5	2	2	3	4	1	4	1	4	1	1	4	1	3	3	1	3	1	50
36	2	4	5	2	1	3	4	4	4	1	4	4	1	1	1	3	3	2	3	2	54
37	2	4	5	2	5	3	4	1	4	1	4	1	5	1	1	3	3	1	3	1	54
38	2	4	5	2	5	3	4	1	4	1	4	1	1	4	1	3	3	2	3	2	55
39	2	5	1	2	5	3	5	1	5	1	5	1	1	1	1	3	3	3	1	3	52
40	2	5	1	2	2	1	5	1	5	1	5	1	1	1	2	3	3	3	1	3	48
41	2	5	1	2	1	1	5	1	5	1	5	1	1	3	1	3	3	3	3	3	50
42	2	5	1	2	2	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	3	3	3	3	3	49
43	2	5	1	2	1	1	5	3	5	3	5	3	1	3	5	3	1	3	3	3	58
44	2	5	3	2	1	1	5	3	5	3	5	3	1	3	5	2	1	3	3	3	59
45	2	5	3	2	1	1	5	3	5	3	5	3	1	3	3	3	1	3	3	3	58
46	2	5	3	2	1	1	5	3	5	3	5	3	1	3	3	1	1	3	3	3	56
47	2	5	3	2	1	1	5	2	5	3	5	2	3	3	3	2	1	3	3	2	56
48	2	5	3	2	1	1	5	2	5	3	5	2	3	3	3	2	1	3	3	2	56
49	2	5	3	2	4	1	5	2	5	3	5	2	3	3	3	2	1	3	3	2	59
50	3	5	3	3	4	1	5	1	5	3	5	1	1	3	3	2	1	3	3	1	56
51	3	5	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	3	2	3	2	1	3	3	3	63
52	3	5	3	3	1	1	5	3	5	3	5	3	1	3	3	2	1	3	3	3	59
53	3	5	3	3	1	3	5	2	5	3	5	2	1	3	3	2	1	3	3	2	56
54	2	5	3	2	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	3	3	1	3	3	2	60
55	2	5	3	2	1	2	5	2	5	3	5	2	3	3	3	1	1	3	3	2	55
56	2	5	3	2	1	3	5	2	5	3	5	2	3	3	3	1	1	3	3	2	55
57	2	5	3	2	5	3	5	1	5	3	5	1	1	3	3	1	1	3	3	1	54
58	2	5	3	2	1	4	5	3	5	3	5	3	1	3	3	1	1	3	3	3	56
59	2	5	3	2	1	3	5	3	5	3	5	3	1	3	3	1	1	3	3	3	56
60	3	5	3	3	1	4	5	3	5	3	5	3	1	3	3	1	1	3	3	3	58

Anexo 7. Certificado de Validez del Instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
 LA SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA LABORAL**

LA SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA LABORAL								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICIENCIA LABORAL								
1	¿Percibe usted que los empleados aportan ideas innovadoras en beneficio de la organización?	/		/		/		
2	¿Considera usted que aporta en beneficio de la organización?	/		/		/		
3	¿Piensa usted que delega funciones para lograr los objetivos estratégicos de la organización?	/		/		/		
4	¿Considera que dentro de la organización se fomenta la cooperación?	/		/		/		
EFICACIA LABORAL								
5	¿Cree usted que se logran los resultados esperados a partir del esfuerzo de cada trabajador de la organización?	/		/		/		
6	¿Considera usted que el esfuerzo de cada persona influye en el éxito organizacional?	/		/		/		
7	¿Considera que existe constante divulgación de las metas organizacionales?	/		/		/		
8	¿Considera que se aplican mecanismos estratégicos que permitan alcanzar las metas organizacionales?	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera que se establecen con claridad cada uno de los objetivos organizacionales?	/		/		/		
10	¿Cree usted que los empleados deben estar identificados con los objetivos organizacionales?	/		/		/		
11	¿Considera que los trabajadores deben participar en el planteamiento de las metas organizacionales?	/		/		/		
12	¿Considera que todo trabajador debe estar identificado con las metas de la organización donde labora?	/		/		/		
13	¿Percibe usted que los objetivos se cumplen de forma ética y responsable?	/		/		/		
14	¿Considera usted que el cumplimiento de los objetivos influye en el crecimiento organizacional?	/		/		/		
15	¿Considera usted que las decisiones de los directivos afectan las metas organizacionales?	/		/		/		
16	¿Estima que en la organización se generan estrategias conducentes al logro de las metas?	/		/		/		
COMPETITIVIDAD LABORAL								
17	¿Cree usted que el entorno laboral incide en su desempeño profesional?	/		/		/		
18	¿Considera que existe buen trato y confianza entre sus compañeros de trabajo y usted?	/		/		/		
19	¿Considera que su desempeño es recompensado de forma justa?	/		/		/		
20	¿Considera importante que se realicen reconocimientos de acuerdo al desempeño de los trabajadores de la organización?	/		/		/		
21	¿Considera usted que mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?	/		/		/		
22	¿Percibe usted que trabaja con equipos de alto desempeño en pro de garantizar el éxito organizacional?	/		/		/		
23	¿Considera que se utilizan diferentes métodos de evaluación de desempeño en su organización?	/		/		/		
24	¿Considera usted que los métodos estratégicos son utilizados para la evaluación de desempeño?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ / ☐ Aplicable después de corregir ☐ / ☐ No aplicable ☐ / ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. QUHOA TATAJE FREDDY

DNI: 070/5123

Especialidad del validador METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

.....de.....del 20.....

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL								
1	¿Percibe que la participación con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo incide en la productividad?	/		/		/		
2	¿Considera que las tareas encomendadas se deben realizar en equipo?	/		/		/		
3	¿Considera que las tareas asignadas son claras?	/		/		/		
4	¿Considera que cumple con las tareas asignadas antes del tiempo establecido y con efectividad?	/		/		/		
5	¿Considera usted que se practica de forma responsable el intercambio de opiniones en su organización?	/		/		/		
6	¿Considera que las ideas comunicadas a sus superiores son recibidas con ética y respeto?	/		/		/		
7	¿Cree usted que la calidad del clima laboral, influye directamente en la satisfacción de los trabajadores ?	/		/		/		
8	¿Cree usted que la calidad del clima laboral, influye en la productividad organizacional?	/		/		/		
9	¿Percibe usted que se promueven jornadas enfocadas en la capacitación del personal?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera que las personas deben estar constantemente capacitándose para mejorar en su desempeño?	/		/		/		
CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES								
11	¿Considera usted que los cargos son asignados de acuerdo al perfil del trabajador?	/		/		/		
12	¿Considera importante que dentro de la organización, se lleve a cabo un proceso de entrenamiento para mejorar el desempeño del trabajador en el cargo asignado?	/		/		/		
13	¿Observa usted oportunidades de ascenso dentro de la organización?	/		/		/		
14	¿Considera que el volumen de trabajo asignado es acorde a su desempeño?	/		/		/		
15	¿Percibe que se cumple a cabalidad con las funciones asignadas?	/		/		/		
19	¿Estima usted que se da respuesta puntual a las solicitudes de sus superiores?	/		/		/		
COMPENSACIÓN LABORAL								
17	¿Considera que los beneficios recibidos son acordes a su desempeño?	/		/		/		
18	¿Estima usted que la organización pone en marcha acciones que permitan a sus empleados crecer laboralmente?	/		/		/		
19	¿Considera que dentro de la organización se programan planes de reconocimiento laboral?	/		/		/		
20	¿Considera que sus esfuerzos son reconocidos positivamente?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ | Aplicable después de corregir ☐ | No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: DR. JOHNA TADJE FREDDY

DNI: 07015123

Especialidad del validador _____

.....de.....del 20.....

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
 LA SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA LABORAL**

LA SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA LABORAL								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICIENCIA LABORAL								
1	¿Percibe usted que los empleados aportan ideas innovadoras en beneficio de la organización?	/		/		/		
2	¿Considera usted que aporta en beneficio de la organización?	/		/		/		
3	¿Piensa usted que delegan funciones para lograr los objetivos estratégicos de la organización?	/		/		/		
4	¿Considera que dentro de la organización se fomenta la cooperación?	/		/		/		
EFICACIA LABORAL								
5	¿Cree usted que se logran los resultados esperados a partir del esfuerzo de cada trabajador de la organización?	/		/		/		
6	¿Considera usted que el esfuerzo de cada persona influye en el éxito organizacional?	/		/		/		
7	¿Considera que existe constante divulgación de las metas organizacionales?	/		/		/		
8	¿Considera que se aplican mecanismos estratégicos que permitan alcanzar las metas organizacionales?	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera que se establecen con claridad cada uno de los objetivos organizacionales?	/		/		/		
10	¿Cree usted que los empleados deben estar identificados con los objetivos organizacionales?	/		/		/		
11	¿Considera que los trabajadores deben participar en el planteamiento de las metas organizacionales?	/		/		/		
12	¿Considera que todo trabajador debe estar identificado con las metas de la organización donde labora?	/		/		/		
13	¿Percibe usted que los objetivos se cumplen de forma ética y responsable?	/		/		/		
14	¿Considera usted que el cumplimiento de los objetivos influye en el crecimiento organizacional?	/		/		/		
15	¿Considera usted que las decisiones de los directivos afectan las metas organizacionales?	/		/		/		
16	¿Estima que en la organización se generan estrategias conducentes al logro de las metas?	/		/		/		
COMPETITIVIDAD LABORAL								
17	¿Cree usted que el entorno laboral incide en su desempeño profesional?	/	No	/	No	/	No	
18	¿Considera que existe buen trato y confianza entre sus compañeros de trabajo y usted?	/		/		/		
19	¿Considera que su desempeño es recompensado de forma justa?	/		/		/		
20	¿Considera importante que se realicen reconocimientos de acuerdo al desempeño de los trabajadores de la organización?	/		/		/		
21	¿Considera usted que mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?	/		/		/		
22	¿Percibe usted que trabaja con equipos de alto desempeño en pro de garantizar el éxito organizacional?	/		/		/		
23	¿Considera que se utilizan diferentes métodos de evaluación de desempeño en su organización?	/		/		/		
24	¿Considera usted que los métodos estratégicos son utilizados para la evaluación de desempeño?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ [X] Aplicable después de corregir ☐ [] No aplicable ☐ []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: PRADO CARSONA VÍCTOR RAÚL

DNI: 40960507

Especialidad del validador TEMÁTICO

06 de 3/10 del 2019

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL								
1	¿Percibe que la participación con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo incide en la productividad?	/		/		/		
2	¿Considera que las tareas encomendadas se deben realizar en equipo?	/		/		/		
3	¿Considera que las tareas asignadas son claras?	/		/		/		
4	¿Considera que cumple con las tareas asignadas antes del tiempo establecido y con efectividad?	/		/		/		
5	¿Considera usted que se practica de forma responsable el intercambio de opiniones en su organización?	/		/		/		
6	¿Considera que las ideas comunicadas a sus superiores son recibidas con ética y respeto?	/		/		/		
7	¿Cree usted que la calidad del clima laboral, influye directamente en la satisfacción de los trabajadores ?	/		/		/		
8	¿Cree usted que la calidad del clima laboral, influye en la productividad organizacional?	/		/		/		
9	¿Percibe usted que se promueven jornadas enfocadas en la capacitación del personal?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera que las personas deben estar constantemente capacitándose para mejorar en su desempeño?	/		/		/		
CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES								
11	¿Considera usted que los cargos son asignados de acuerdo al perfil del trabajador?	/		/		/		
12	¿Considera importante que dentro de la organización, se lleve a cabo un proceso de entrenamiento para mejorar el desempeño del trabajador en el cargo asignado?	/		/		/		
13	¿Observa usted oportunidades de ascenso dentro de la organización?	/		/		/		
14	¿Considera que el volumen de trabajo asignado es acorde a su desempeño?	/		/		/		
15	¿Percibe que se cumple a cabalidad con las funciones asignadas?	/		/		/		
19	¿Estima usted que se da respuesta puntual a las solicitudes de sus superiores?	/		/		/		
COMPENSACIÓN LABORAL								
17	¿Considera que los beneficios recibidos son acordes a su desempeño?	/	No	/	No	/	No	
18	¿Estima usted que la organización pone en marcha acciones que permitan a sus empleados crecer laboralmente?	/		/		/		
19	¿Considera que dentro de la organización se programan planes de reconocimiento laboral?	/		/		/		
20	¿Considera que sus esfuerzos son reconocidos positivamente?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ | Aplicable después de corregir ☐ | No aplicable ☐ |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PRADO CARDONA VÍCTOR RAÚL

DNI: 40760507

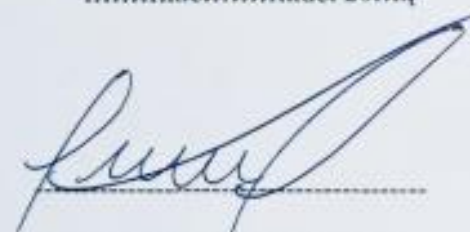
Especialidad del validador TEMÁTICO

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

06 de Julio del 2019



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA LABORAL

LA SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA LABORAL								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICIENCIA LABORAL								
1	¿Percibe usted que los empleados aportan ideas innovadoras en beneficio de la organización?	/		/		/		
2	¿Considera usted que aporta en beneficio de la organización?	/		/		/		
3	¿Piensa usted que delegan funciones para lograr los objetivos estratégicos de la organización?	/		/		/		
4	¿Considera que dentro de la organización se fomenta la cooperación?	/		/		/		
EFICACIA LABORAL								
5	¿Cree usted que se logran los resultados esperados a partir del esfuerzo de cada trabajador de la organización?	/		/		/		
6	¿Considera usted que el esfuerzo de cada persona influye en el éxito organizacional?	/		/		/		
7	¿Considera que existe constante divulgación de las metas organizacionales?	/		/		/		
8	¿Considera que se aplican mecanismos estratégicos que permitan alcanzar las metas organizacionales?	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera que se establecen con claridad cada uno de los objetivos organizacionales?	/		/		/		
10	¿Cree usted que los empleados deben estar identificados con los objetivos organizacionales?	/		/		/		
11	¿Considera que los trabajadores deben participar en el planteamiento de las metas organizacionales?	/		/		/		
12	¿Considera que todo trabajador debe estar identificado con las metas de la organización donde labora?	/		/		/		
13	¿Percibe usted que los objetivos se cumplen de forma ética y responsable?	/		/		/		
14	¿Considera usted que el cumplimiento de los objetivos influye en el crecimiento organizacional?	/		/		/		
15	¿Considera usted que las decisiones de los directivos afectan las metas organizacionales?	/		/		/		
16	¿Estima que en la organización se generan estrategias conducentes al logro de las metas?	/		/		/		
COMPETITIVIDAD LABORAL								
17	¿Cree usted que el entorno laboral incide en su desempeño profesional?	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Considera que existe buen trato y confianza entre sus compañeros de trabajo y usted?	/		/		/		
19	¿Considera que su desempeño es recompensado de forma justa?	/		/		/		
20	¿Considera importante que se realicen reconocimientos de acuerdo al desempeño de los trabajadores de la organización?	/		/		/		
21	¿Considera usted que mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?	/		/		/		
22	¿Percibe usted que trabaja con equipos de alto desempeño en pro de garantizar el éxito organizacional?	/		/		/		
23	¿Considera que se utilizan diferentes métodos de evaluación de desempeño en su organización?	/		/		/		
24	¿Considera usted que los métodos estratégicos son utilizados para la evaluación de desempeño?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Roberto Yajé Elvira Alvarado

DNI: 28104562

Especialidad del validador Doc en Ciencias de la Educación - Pedagogía - UCV.

.....F.....de.....del 20/6.

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

[Firma]
Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL								
1	¿Percibe que la participación con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo incide en la productividad?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que las tareas encomendadas se deben realizar en equipo?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que las tareas asignadas son claras?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que cumple con las tareas asignadas antes del tiempo establecido y con efectividad?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que se practica de forma responsable el intercambio de opiniones en su organización?	✓		✓		✓		
6	¿Considera que las ideas comunicadas a sus superiores son recibidas con ética y respeto?	✓		✓		✓		
7	¿Cree usted que la calidad del clima laboral, influye directamente en la satisfacción de los trabajadores ?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que la calidad del clima laboral, influye en la productividad organizacional?	✓		✓		✓		
9	¿Percibe usted que se promueven jornadas enfocadas en la capacitación del personal?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera que las personas deben estar constantemente capacitándose para mejorar en su desempeño?	✓		✓		✓		
CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES								
11	¿Considera usted que los cargos son asignados de acuerdo al perfil del trabajador?	✓		✓		✓		
12	¿Considera importante que dentro de la organización, se lleve a cabo un proceso de entrenamiento para mejorar el desempeño del trabajador en el cargo asignado?	✓		✓		✓		
13	¿Observa usted oportunidades de ascenso dentro de la organización?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que el volumen de trabajo asignado es acorde a su desempeño?	✓		✓		✓		
15	¿Percibe que se cumple a cabalidad con las funciones asignadas?	✓		✓		✓		
19	¿Estima usted que se da respuesta puntual a las solicitudes de sus superiores?	✓		✓		✓		
COMPENSACIÓN LABORAL								
17	¿Considera que los beneficios recibidos son acordes a su desempeño?	✓	No	✓	No	✓	No	
18	¿Estima usted que la organización pone en marcha acciones que permitan a sus empleados crecer laboralmente?	✓		✓		✓		
19	¿Considera que dentro de la organización se programan planes de reconocimiento laboral?	✓		✓		✓		
20	¿Considera que sus esfuerzos son reconocidos positivamente?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: María Paz Elvira Solórzano

DNI: 08104562

Especialidad del validador Mg. Carrera de la Educación - Pedagogía - UCV.

....7....de Julio...del 20.19

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 8. Artículo Científico



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según
la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS - 2019**

AUTOR:

Br. Cesar Ronald Espinoza Acuña

ESCUELA DE POSGRADO

Universidad Cesar Vallejo Sede Ate

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del Estado

Lima - Perú

2019

1. **TÍTULO:** “Sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS - 2019”.
2. **AUTOR:** Br. Cesar Ronald Espinoza Acuña
3. **RESUMEN:** El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. La investigación será de mucha utilidad porque se plantea la importancia que tiene tanto la experiencia laboral como el desempeño como medios a través de los cuales se alcanzan los objetivos organizacionales. El trabajo de investigación responde al enfoque cuantitativo. El tipo de investigación es descriptivo no experimental. La muestra estuvo constituida por 60 empleados de diferentes áreas de trabajo de la SUNASS durante el primer semestre del año 2019. Se confirmó que los instrumentos de medición aplicados a través del Alfa de Cronbach fueron de excelente confiabilidad, cuyo resultado de la prueba piloto fue de 0.855 para la variable 1 y de 0.761 para a variable 2, indicando que ambos resultados son alta y moderadamente confiables. A través de los resultados, se pudo apreciar que los empleados en la mayoría de los casos no se sienten altamente comprometidos con la organización por considerar que sus funciones no son valoradas como realmente merecen, sus ideas poco tomadas en cuenta y no hay un reconocimiento aceptable por parte de la gerencia en relación a la eficiencia laboral de cada uno de ellos, por lo cual se recomienda, asumir el trabajo en equipo y la cooperación organizacional como pilares fundamentales que le permitan ampliar su campo de relaciones interpersonales dentro de la organización.
4. **PALABRAS CLAVE:** Sistematización, Experiencia laboral, Evaluación del personal, perspectiva de los trabajadores.
5. **ABSTRACT:** The general aim of this research work is to determine the relationship between the systematization of work experience and the evaluation of personnel according to the perspective of SUNASS workers - 2019. The research will be very useful because it raises the importance of both work experience and performance as means through which organizational objectives are achieved. The research work responds to the quantitative approach. The type of research is non-experimental descriptive. The sample consisted of 60 employees from different areas of work of the SUNASS during the first semester of the year 2019. It was confirmed that the measurement instruments applied through the Alfa de Cronbach were of excellent

reliability, whose results of the pilot test were of 0.855 for variable 1 and 0.761 for variable 2, indicating that both results are high and moderately reliable. Through the results, it was seen that employees in most cases do not feel highly committed to the organization because they consider that their functions are not valued as they really deserve, their ideas are not taken into account and there is no acceptable recognition on the part of the management in relation to the work efficiency of each one of them, for which it is recommended, to assume the work in team and the organizational cooperation as fundamental pillars that allow him to expand his field of interpersonal relationships within the organization.

6. KEYWORDS: Systematization, Work experience, Staff evaluation, worker's perspective.

7. INTRODUCCIÓN: El país, ha experimentado una serie de cambios a través de su historia, los cuales han sido motivados por las necesidades de su población y de quienes asumen el poder económico y político, donde la participación ha cobrado gran importancia. En relación a ello, parte esencial de la participación es la organización, y esta adquiere sentido a partir del hecho de que se orientan por una decisión colectiva. Es por esto, que las organizaciones han comenzado a plantear diferentes formas de participación que se rigen por sus propios estatutos y en otros casos, es el Estado quién se ha encargado de formular Normas y Leyes para su funcionamiento.

Mayorca (2015), desarrolló un estudio que tituló “Competencias laborales en el manejo de fondos públicos y la gestión de tesorería, 2015”, para optar al grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. La misma tuvo como objetivo general determinar de qué manera se relacionan las competencias laborales en el manejo de fondos públicos de las unidades ejecutoras del gobierno nacional y regional y los pliegos presupuestarios de los municipios, a través de sus dimensiones y la gestión de tesorería. Para efectos del tipo y diseño de estudio, seleccionó el estudio aplicado con un diseño no experimental, correlacional y transaccional. El resultado obtenido, le permitió señalar que existe relación entre las competencias laborales en el manejo de fondos públicos y la gestión de tesorería, debido a que se ha alcanzado un coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman de 0.927**, con una significancia (Sig.= $p = 0.000$) menor a 0.01. Del mismo modo, al contrastar las hipótesis específicas, se encontró relación entre cada una de las dimensiones de la competencia laboral y la gestión de tesorería

Alvarado (2016), en sus tesis para optar al grado de maestra en Gestión Pública para la Universidad Cesar Vallejo, llevó a cabo un estudio que tituló “Las competencias de los recursos humanos y su relación con las buenas prácticas del sistema de gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios año 2016”. En la misma, buscó como objetivo general determinar la relación entre las competencias de los recursos humanos y las buenas prácticas del sistema de gestión. Para ello, abordó la investigación no experimental con un diseño descriptivo correlacional, tomando una población de 85 judiciales. A partir de los resultados obtenidos, este autor concluye que, en cuanto a las competencias de los recursos humanos, los trabajadores demuestran un adecuado desenvolvimiento de sus funciones, demostrando los requerimientos técnicos, productivos y de servicios, así como los de calidad, que se le exigen.

Al respecto, Hidrugo y Puche (2016), para la Universidad Señor de Sipán en Chiclayo Perú, llevaron a cabo un estudio titulado “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios, Pimentel”. El objetivo de la misma consistió en determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios. La metodología que se utilizó para obtener los datos del análisis, consistió en el método de investigación de campo aplicándose un cuestionario y una guía de entrevista, para conocer la relación que existe entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios. Los resultados obtenidos permitieron concluir que el trabajo en equipo y el compromiso son los factores que afectan el desempeño laboral del talento humano, sin embargo, este debe complementarse con un método de evaluación de rendimiento que cubra las expectativas del gerente y a la vez refuerce los factores que perjudica el desempeño.

Vásquez (2016), para optar al título de Ingeniero Comercial en Universidad Privada Juan Mejía Baca Perú, presentó un trabajo de grado titulado “El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2016”. Señaló como objetivo general determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten; la investigación fue de tipo cuantitativo y propositivo y en la misma concluye que al existir un clima laboral favorable con ciertas deficiencias que definían un nivel de productividad bueno, pero que podría mejorar,

por lo que se diseñó un plan de mejora focalizado en las recompensas y el apoyo de los superiores.

Paredes (2017), en su tesis “Propuesta de evaluación de desempeño de personal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, distrito de Caraz, 2017”, para optar al grado de maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo de Lima Perú, planteó como objetivo general “Elaborar una Propuesta de evaluación de desempeño de personal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, distrito de Caraz, 2017”. La autora se enfocó en un diseño no experimental, aplicando una investigación de campo descriptiva. Aplicó como instrumento un cuestionario para analizar la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad provincial de Huaylas, cuya cantidad de ítems fue 25, en el mismo alcance fue el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaylas y la escala de valoración del cuestionario fue nominal con opciones de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). Los resultados le permitieron concluir que: existe una percepción de indiferencia respecto al cumplimiento de las normas nacionales e institucionales de la evaluación del desempeño por parte del personal administrativo de Municipalidad Provincial de Huaylas, distrito de Caraz, año 2017, lo cual evidencia la necesidad de la implementación de una propuesta de evaluación del desempeño de los trabajadores que fortalezcan el proceso de sensibilización de la importancia del cumplimiento de la normativa de este proceso en la gestión pública de los gobiernos provinciales y locales. La primera variable del presente trabajo de investigación es la sistematización de la experiencia laboral con sus dimensiones eficiencia laboral, eficacia laboral y competitividad laboral, donde Jara (2014), define la sistematización de experiencias, como ejercicio de producción de conocimiento crítico desde la práctica, ha ido adquiriendo más y más relevancia en las experiencias de educación popular de América Latina y también en otros contextos. En consecuencia, la sistematización desde las experiencias de las personas, puede ser asumida como una oportunidad de mejorar, consolidar las políticas organizacionales y dar respuesta real a las necesidades que se requieren solventar. Es importante señalar los aportes de Rojas, Jaimes y Valencia (2017), en relación a la eficiencia laboral; quienes coinciden en que la misma va a depender del grado de compromiso que tengan las personas con los objetivos y metas de la organización que representan. Se pudiera argumentar entonces, que, para lograr una alta eficiencia, debe existir compromiso, entrega, dedicación y visión por parte de

quienes ejecutan cada uno de los objetivos o planteamientos en pro del crecimiento organizacional.

Asimismo, Scriven citado en Mokate (ob.cit), señala que: “la eficacia se define según el grado de cumplimiento de unos objetivos predefinidos y que refiera al logro de algún resultado” (p. 4). Lo expuesto concuerda con la idea anterior, la cual denota como la eficacia laboral tiene que ver con el compromiso que los empleados tengan con los objetivos organizacionales y el compromiso que les permita desempeñarse con alto rendimiento laboral. Ojeda y Hernández (2012), consideran que las competencias laborales, al estar asociadas a “las capacidades, conductas, habilidades, atributos y características que posee el individuo para efectuar su trabajo de manera eficiente [...] se convierten en un indicador indispensable en el desarrollo del individuo dentro de la organización” (p. 173). Tales competencias, son las que permitirán a los empleados ascender dentro de la organización, todo ello, de acuerdo al nivel de desempeño que éstos evidencien.

La segunda variable de este trabajo de investigación fue la evaluación del personal, con sus correspondientes dimensiones: productividad laboral, clima laboral y compensación laboral. En ese sentido, Para Pachano y Gutiérrez (2014), la evaluación de personal es un proceso de relevancia y significancia puesto que, de sus resultados, se puede conocer el nivel de desempeño del personal, así como el grado de compromiso e índice de desempeño. De igual forma, consideran que el proceso evaluativo involucra no sólo a la gerencia que evalúa sino al mismo empleado, como ente protagonista del cambio organizacional, por ser el capital humano calificado para, a través de su rendimiento, permita alcanzar las metas planificadas.

Sánchez y García (2017), dentro de la productividad laboral interviene el grado de satisfacción que tenga el sujeto con las funciones que realiza; en consecuencia, si el trabajador no asume responsabilidad, compromiso y entrega en el trabajo, es poco lo que se pueda lograr en su rendimiento. De igual forma, estos autores sostienen que “la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, nivel de ausentismo o su rotación dependen de un alto nivel de satisfacción laboral” (p. 162). Además de ello, consideran que dicha productividad tiende a ser consecuencia de las recompensas que le otorga la organización donde laboran.

La calidad del clima laboral, influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y en la productividad empresarial, por ello, se acuerdo con Robbins y Judge (2012), es el ambiente que los empleados perciben de una serie de características propias de la

empresa. De acuerdo al medio ambiente que hay dentro de la organización es como se define si los comportamientos de los empleados son adecuados o no para el bienestar de la empresa.

Jiménez y Hernández (2017), plantean que la compensación laboral tiene relación directa con los mecanismos de generación de sueldos, salarios y prestaciones dadas por las empresas a sus empleados y que inciden directamente en nivel de desempeño y compromiso del mismo. Es decir que, la compensación laboral permitirá a los sujetos que laboran en una organización, cumplir con mayor compromiso y efectividad sus tareas, pues, a mejor compensación mayor desempeño

Por ello se formula la siguiente interrogante general: ¿Qué relación existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019? De esta forma, se plantea la siguiente hipótesis general: existe relación entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019. Y el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019.

8. METODOLOGÍA: El enfoque aplicado es el cuantitativo. La investigación se encuentra dentro del enfoque cuantitativo, porque los datos que se recolectarán serán valorados según escalas cuantitativas y analizados mediante estadígrafos y parámetros estadísticos. En concordancia con Hurtado (2015) este estudio se define como tipo de investigación descriptiva puesto que pretende describir, a partir de un proceso de indagación, la caracterización de un evento de estudio, bajo qué condiciones aparece y cómo se desarrolla. En cuanto al diseño, de acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista, (2015), es diseño es el no experimental, dado que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables donde sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para poder analizarlos. La población estará compuesta por 167 sujetos dependiente del SUNASS que de acuerdo a la Memoria Anual 2017 de dicho organismo. Para efectos de esta propuesta, la muestra está constituida por un total de 60 trabajadores dependientes de la Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia de Usuarios. Para este estudio, se selecciona la escala de Likert a partir de cinco opciones de respuestas a partir de preguntas en forma escrita que aplica el investigador a la muestra poblacional. Instrumento 1. Sistematización de experiencia Laboral: es el instrumento que mide las percepciones de los trabajadores respecto a la forma como

conciben la experiencia laboral y las dimensiones e indicadores que las componen. Instrumento 2. Evaluación del Personal: es el instrumento que mide las percepciones de los trabajadores respecto a la forma como aprecian la productividad laboral o del personal desde sus indicadores. El resultado obtenido, de la aplicación del instrumento a la prueba piloto fue de 0.855 para la variable 1 y de 0.761 para a variable 2, indicando que ambos resultados son alta y moderadamente confiables.

9. RESULTADOS: El nivel descriptivo de la variable sistematización de la experiencia laboral en la dimensión eficiencia laboral, se puede apreciar que el en un 36.7% perciben la misma en un nivel bueno y 35% en un nivel regular, ante un 28.3% que lo percibe excelente cuando se realizaron las indagaciones en relación a la eficiencia presentada por los mismos empleados consultados de la SUNASS 2019. Se observó que, desde la percepción de los empleados consultados en cuanto a la evaluación del personal, en un 41.7% de los empleados consultados del SUNASS 2019, se identifican con un nivel bueno, ante 36.6% que lo consideran regular y 21.3% excelente. Con referencia a los estadísticos correlacionales, entre las variables determinada por el Rho de Spearman cual arrojó un rango de ,928; lo cual significa el grado de correlación entre la sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS – 2019 es significativa. En cuanto al grado de correlación entre la eficiencia laboral y la evaluación del personal el rango determinado por el Rho de Spearman fue de ,846, lo cual significa que existe una correlación positiva y significativa entre la eficiencia laboral y evaluación del personal; mientras que el grado de correlación entre las variables eficacia laboral y evaluación del personal fue determinada por el Rho de Spearman ,998, lo cual significa que existe una correlación positiva y significativa entre ambas y finalmente, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,848, permite descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que establece que existe correlación positiva y significativa entre la competitividad laboral y la evaluación del personal.

10. DISCUSIÓN: Después de obtener los resultados de la presente investigación y luego de haber comparado con los de los antecedentes, es pertinente aclarar que, aun cuando las empresas en este caso la SUNASS ponga en práctica la sistematización de experiencia laboral, actualización o implemente medios que permitan a los empleados mejorar sus funciones, no garantiza la satisfacción laboral por parte del mismo, ni que las evaluaciones se realicen de forma objetiva y clara a fin de que ello puedan

identificar sus propias debilidades en pro de tomar consciencia de la responsabilidad que como parte de la organización tienen para hacerla más eficiente, eficaz y productiva. En tal sentido, existe una percepción débilmente aceptable entre la la Eficiencia laboral y la evaluación de la persona, lo cual evidencia el desarrollo de propuestas viables enfocadas en la reconsideración de las actividades llevadas a cabo por la gerencia de la organización y la integración de los empleados al desarrollo de las mismas, con la intención de generar entre todo un alto sentido de pertenencia.

11. CONCLUSIONES: Los resultados obtenidos arrojaron que para los empleados entrevistados de este organismo la sistematización de experiencia es tan importante en la institución donde laboran porque les permite el trabajo cooperativo y el cruce de ideas efectiva en pro de mejorar el rendimiento de la empresa. Asimismo, manifiestan no estar conformes con los mecanismos utilizados en la evaluación del personal, así como en el reconocimiento de las funciones. En cuanto a la hipótesis general, se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, en la cual se demuestra que existe una alta correlación entre ambas variables, con un Rho de Spearman de ,846; lo cual significa que la sistematización de experiencia laboral incide en la evaluación del personal. Se pudo apreciar que los empleados en la mayoría de los casos no se sienten altamente comprometidos con la organización por considerar que sus funciones no son valoradas como realmente merecen, sus ideas poco tomadas en cuenta y no hay un reconocimiento aceptable por parte de la gerencia lo cual afecta no solo su eficiencia y eficacia sino que genera repercusiones en la evaluación del personal.

12. REFERENCIAS:

- Alvarado. H. (2016). *Las competencias de los recursos humanos y su relación con las buenas prácticas del sistema de gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios año 2016*. (Tesis para optar al grado de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo.
- Amorós, E. (2014). *Comportamiento organizacional*. Recuperado [<https://books.google.co.ve/books?id=uRfl1b44BjEC&pg=PA16&lpg=PA16&dq=comportamiento+organizacional>].
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación*. Guía para su Elaboración. Caracas: Episteme. 7ma ed.
- Armijos, R. (2014). *Diseñar un modelo de gestión de talento humano para mejorar la satisfacción laboral y calidad en la gestión gerencial en “Ecuaquímica” de la provincia de Santo Domingo de los Tsachilas*. Ecuador: UNIANDES.

- Chiavenato, I. (2016). *Fundamentos de administración: planeación, organización, dirección y control para incrementar competitividad y sustentabilidad*. Brasil: Editorial Campus.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill. 6ta ed.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill. 6ta ed.
- Hidruogo, J., y Puche, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios, Pimentel*. (Trabajo de grado para optar al título de Licenciados en Administración). Universidad Señor de Sipán en Chiclayo Perú. Recuperado: [<http://repositorio.uss.edu.pe>].
- Hurtado, J. (2015). *El proyecto de investigación*. Caracas: Fundación Sypal. 8va ed.
- Jara, O. (2014). *La Sistematización de Experiencias, como ejercicio de producción de conocimiento crítico desde la práctica*. Recuperado: [<http://educacionglobalresearch.net/wp-content/uploads/02A-Jara-Castellano.pdf>].
- Jiménez, L., y Hernández, S. (2017). *Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas*. Disponible en: [<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/proyecta/article/download/1958/1748/>].
- Mayorca, V. (2015). *Competencias laborales en el manejo de fondos públicos y la gestión de tesorería, 2015*. (Tesis para optar al grado de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo.
- Mokate, K. (1999). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad ¿qué queremos decir?*. Recuperado: [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf].
- Ojeda, A., y Hernández, J. (2012). *Las competencias laborales, una construcción recíproca entre individual y lo grupal*. Revista Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 17, núm. 1, enero-junio, 2012, pp. 171-187. Recuperado: [<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29223246011>].
- Pachano, K., y y Gutiérrez, K. (2014). *Methodological Proposal for Evaluating Professional Performance in the Labor Market: the Case of Systems Engineering*. Artículo arbitrado recuperado [<https://www.redalyc.org/html/356/35631103007/>].

- Paredes, I., e Inciarte, A. (2013). *Enfoque por competencia. Hacia la integralidad y el desempeño profesional con sentido social y crítico*. Revista Omnia, vol. 19, núm. 2, mayo-agosto, 2013, pp. 125-138. Recuperado: [<http://www.redalyc.org/pdf/737/73728678010.pdf>].
- Robbins, S. y Judge, T. (2012). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). *Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks (efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo)*. Recuperado; [<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>].
- Sánchez, M., y García, M. (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Recuperado: [<http://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>].

**Anexo 9. Declaración jurada de autoría y autorización para la
publicación del artículo científico**

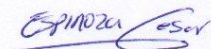
**Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico**

Yo, Cesar Ronald Espinoza Acuña, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; presento mi trabajo académico titulado: "Sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS - 2019", en 108 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima 12 de agosto de 2019



Cesar Ronald Espinoza Acuña
DNI.: 41433095



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

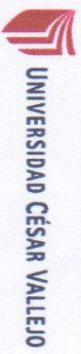
Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SUNASS - 2019”** del estudiante **Cesar Ronald Espinoza Acuña**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de agosto del 2019.

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sistemización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la perspectiva de los trabajadores de la SINASS - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Dr. Cesar Ronald Espinoza Ayala
(ORCID: 0000-0001-6648-8560)

ASESOR:

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tante
(ORCID: 0000-0002-1410-1580)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Modernización del Estado

Lima - Perú
2019



24 %

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
1	Entregado a Universidad	9 % >
2	repositorio ucv.edu.pe	8 % >
3	Entregado a Universidad	1 % >
4	Entregado a Universidad	<1 % >
5	Entregado a Universidad	<1 % >
6	Entregado a Fundación	<1 % >
7	redes.universidades.edu	<1 % >
8	información con pe	<1 % >
9	www.orgep.gob.pe	<1 % >
10	Entregado a Universidad	<1 % >
11	Entregado a Universidad	<1 % >



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo CESAR RONALD ESPINOZA ALONSO, identificado con DNI N° 41433095, egresado de la Escuela Profesional de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (☒) , No autorizo (☐) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Sistematización de la experiencia laboral y evaluación del Personal según la perspectiva de los Trabajadores de la SUNASS-2019", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Espinoza Cesar

FIRMA

DNI: 41433095

FECHA: 13. de Setiembre del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Programa de Maestría en Gestión Pública

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. ESPINOZA ALVARO CÉSAR RONALD

TESIS TITULADA :

Sistematización de la experiencia laboral y evaluación del personal según la
perspectiva de los trabajadores de la SUNASS - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A) en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad




Dr. Freddy Ochoa Tabora
METODOLOGÍA INVESTIG. C.